

# *Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening 2025 - 2026*







# Uitvoeringsprogramma 2025-2026 in één oogopslag

We willen een **betrouwbare** en **betrokken** gemeente zijn die **dicht bij** haar inwoners staat.



# Inhoudsopgave

Uitvoeringsprogramma 2025-2026 in één oogopslag.....	3
1 Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding.....	5
1.2 Over dit uitvoeringsprogramma .....	6
1.3 Leeswijzer.....	7
2 Doelen uitvoeringsprogramma.....	8
3 Projecten en activiteiten 2025-2026 .....	10
3.1 Pijler inwonersbetrokkenheid.....	11
3.2 Pijler wijkgericht werken .....	12
3.3 Pijler data-gedreven werken.....	13
3.4 Pijler werkprocessen.....	14
3.5 Pijler organisatieontwikkeling.....	15
4 Monitoring en evaluatie .....	17



# 1. Inleiding

## 1.1 Aanleiding

De gemeente Tiel wil een excellente dienstverlener worden voor haar inwoners en partnerorganisaties. In 2024 hebben we een Visie op Excellente Dienstverlening gemaakt. Hierin beschrijven we wat we bedoelen met 'Excellente Dienstverlening' en waar we aan willen werken. Drie woorden staan hierin centraal:

betrouwbaar, betrokken en dichtbij. Via dit uitvoeringsprogramma willen we onze ambities uit de visie realiseren. De uitvoering organiseren we op basis van vijf pijlers: inwonersbetrokkenheid, wijkgericht werken, data-gedreven werken, werkprocessen en organisatieontwikkeling. Deze vijf pijlers vormen het raamwerk van dit uitvoeringsprogramma.

### Kernboodschap – Visie op Excellente Dienstverlening

- **Missie** – We staan ten dienste van onze inwoners en partnerorganisaties, met passende dienstverlening voor iedereen. We werken daarbij vanuit drie kernwaarden: vakmanschap, verbinding en vertrouwen.
- **Visie** – We willen een betrouwbare en betrokken gemeente zijn die dicht bij haar inwoners staat.
- **Realisatiestrategie** – We werken proactief aan verbeteringen, in samenwerking met andere partijen en met ruimte om te experimenteren en leren, waarbij elk contact telt. In een uitvoeringsprogramma werken we concrete verbetermaatregelen uit.





## 1.2 Over dit uitvoeringsprogramma

### **Een motor voor verandering**

Het uitvoeringsprogramma Excellent Dienstverlening is een tijdelijk hulpmiddel om onze dienstverlening naar onze inwoners blijvend te verbeteren. Dat doen we door de gewenste verandering op gang te brengen (aanjagen), op te zetten (vormgeven) en daarna een plek te geven in de bestaande organisatie (borgen). Om dit te bereiken is het nodig om te draaien

aan meerdere knoppen tegelijk én hier meerjarig aan te blijven werken om resultaten te boeken. Daarom kiezen we voor een meerjarige aanpak voor de periode 2025 – 2028. In dit uitvoeringsprogramma beschrijven we welke projecten en activiteiten we in 2025 en 2026 uitvoeren, welke doelen we hiermee willen bereiken en hoe we de voortgang van onze aanpak monitoren en evalueren.

## Samenhang van projecten en activiteiten

In 2025 en 2026 leggen we de nadruk op drie dingen: het ontwikkelen van een aantal instrumenten, het opzetten van nieuwe manieren van werken en het investeren in de ontwikkeling van onze mensen. De projecten en activiteiten in dit uitvoeringsprogramma hangen met elkaar samen: deze zijn met elkaar verbonden, waarbij stappen in het ene project een effect hebben op een ander project. Door deze gezamenlijk in een programma uit te voeren, kunnen we inhoud en proces goed op elkaar afstemmen.

## Afbakening van het uitvoeringsprogramma

De volgende zaken vallen buiten de scope van dit uitvoeringsprogramma:

- Verbetering van specifieke diensten zoals het leveren van paspoorten, vergunningen en schuldhelpverlening.
- Verbetering van de interne dienstverlening- en bedrijfsvoeringprocessen binnen de gemeentelijke organisatie.
- De dienstverlening van onze partnerorganisaties waaronder de gemeenschappelijke regelingen.

### 1.3 Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk staan we in hoofdstuk 2 stil bij de doelen van dit uitvoeringsprogramma. Deze doelen leiden we af van onze missie en visie. In hoofdstuk 3 beschrijven we onze inspanningen: de projecten en activiteiten die we gaan uitvoeren in 2025 en 2026. Tot slot staan we in hoofdstuk 4 stil bij de manier waarop we het programma gaan monitoren en evalueren.







## 2. Doelen uitvoeringsprogramma

Het uitvoeringsprogramma heeft als doel om ambities uit de Visie op Excellente Dienstverlening te realiseren. De drie kernwoorden uit de visie zijn: betrouwbaar, betrokken en dichtbij. Deze ambities hebben we vertaald naar concrete doelen die we uiterlijk 31 december 2026 gerealiseerd willen hebben. De projecten en

activiteiten zijn de inspanningen die we leveren om deze doelen te bereiken. Hiervoor hebben we een Doelen-Inspanningen-Netwerk (DIN) opgesteld. Met deze doelen kunnen we ook het succes van het programma monitoren. Meer informatie over monitoring en evaluatie staat beschreven in hoofdstuk 4.







### 3. Projecten en activiteiten 2025-2026

In dit hoofdstuk beschrijven we de projecten en activiteiten die we in 2025 en 2026 willen uitvoeren. Het totaaloverzicht staat beschreven in de tabel hieronder.

Inwoners-betrokkenheid	Wijkgericht werken	Data-gedreven werken	Werkprocessen	Organisatie ontwikkeling
Inwonerspanel	Wijkcoalities	Wijkmonitor	Optimalisatie inwonerscontact	Leergang excellente dienstverlening
Meldpunt	Wijkanalyses	Evaluatie-tool	Wijkcyclus	Servicenormen
Warm Welkom	Wijkplannen	Inzicht in inwonerssignalen		Aanpak ontvangst-ruimte stadhuis



### 3.1 Pijler inwonersbetrokkenheid

Voor deze pijler gaan we concrete instrumenten, producten en activiteiten ontwikkelen. Het doel hiervan is om inwoners meer te betrekken bij het beleid van de gemeente. We gaan hierbij uit van wederkerigheid: de gemeentelijke organisatie en inwoners werken samen, ondersteunen elkaar wederzijds en voelen zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de toekomst van Tiel.

1.1 – Inwonerspanel	
<b>Doelen</b>	Het inwonerspanel heeft als doel om <i>betrokken</i> inwoners (en dus <i>niet per se representatief</i> ) te bevragen voor plan- of beleidsvorming van de gemeente. Dat kan via vragenlijsten of bijeenkomsten. Met het structureel inzetten van het inwonerspanel maken we bovendien de participatie vanuit de gemeente meer voorspelbaar.
<b>Resultaat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Het <b>lanceren</b> van een inwonerspanel. We nodigen inwoners uit om lid te worden door vrijwillig in te schrijven via onze website.</li><li>2. De <b>borging</b> van het inwonerspanel binnen de gemeentelijke organisatie.</li></ol>

1.2 – Meldpunt	
<b>Doelen</b>	Het meldpunt heeft als doel om structureel tips en meldingen over onze dienstverlening te ontvangen, te bespreken en aan te pakken. Met het meldpunt laten we zien als gemeente dat we willen luisteren naar signalen uit de samenleving en onze dienstverlening continu willen verbeteren.
<b>Resultaat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Het lanceren van een <b>meldpunt</b> via onze website.</li><li>2. Het inrichten van een <b>werkproces</b> hoe het meldpunt met meldingen omgaat.</li><li>3. Het inrichten van een <b>team</b> om het meldpunt goed te laten functioneren in de praktijk.</li></ol>

1.3 – Warm welkom nieuwe inwoners	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om producten te ontwikkelen en activiteiten te organiseren die bijdragen aan een warm welkom voor nieuwe inwoners van de gemeente Tiel (geboorte en verhuizing). Deze activiteiten kunnen ook (deels) door inwoners en partnerorganisaties worden uitgevoerd. Sommige activiteiten zijn ook voor bestaande inwoners bedoeld. We zoeken hierbij de samenwerking met tenminste Stichting Promotie Tiel en Zinder.
<b>Resultaat</b>	<b>Concrete producten en activiteiten</b> die voor inwoners zichtbaar en toegankelijk zijn. Denk aan een welkomspakket, rondleidingen en bijeenkomsten.

## 3.2 Pijler wijkgericht werken

We willen dichterbij onze inwoners staan. Daarom gaan we meer werken in en aan de wijken. We willen meer zichtbaar en aanspreekbaar zijn, beter inspelen op problemen en behoeften in de wijk en daarmee onze dienstverlening verbeteren. Dit uitvoeringsprogramma richt zich op de veranderopgave: het ontwikkelen, leren en implementeren van wijkgericht werken nieuwe stijl ('growing concern'). Dat vraagt om nauwe afstemming met lopende processen en projecten in de wijken ('going concern'). Onderstaande projecten en activiteiten geven concreet invulling aan de veranderopgave. Maar ook projecten 3.1 (wijkmonitor) en 4.2 (wijkcyclus) dragen hieraan bij.

2.1 – Wijkcoalities	
<b>Doelen</b>	Het doel van deze activiteit is meer zichtbaar in dorpen en wijken te werken aan coalities met inwoners en partnerorganisaties. Dat doen we vanuit de overtuiging dat we als gemeente goede relaties met onze inwoners en partnerorganisaties nodig hebben. Alleen samen met hen kunnen we problemen oplossen en ambities realiseren. Deze coalities vormen we met partners zowel op strategisch niveau (directie / management) alsook tactisch-operationeel niveau (in dorpen en wijken).
<b>Resultaat</b>	Zichtbaar werken aan <b>groeïende wijkcoalities</b> . We verkennen samen met inwoners en partnerorganisaties of we deze coalities kunnen bekrachtigen met bijvoorbeeld een samenwerkingsovereenkomst.

2.2 – Wijkanalyses	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om per wijk en dorp een integraal overzicht te krijgen over de stand van zaken van leefbaarheidsthema's. Deze analyse vormt vervolgens de basis voor een wijk- of dorpsplan (project 2.3). Deze analyse bestaat uit tenminste drie informatiebronnen: beschikbare data zoals gepresenteerd in de <i>wijkmonitor</i> (project 3.1), initiatieven en ideeën van <i>inwoners</i> en de kennis, data en perspectieven van de belangrijkste <i>partnerorganisaties</i> .
<b>Resultaat</b>	Een <b>rapportage</b> waarin we de integrale analyses van de dorpen en wijken beschrijven. De inbreng van partnerorganisaties en inwoners maken we hierin expliciet.



2.3 – Wijkplannen	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om per dorp of wijk inzichtelijk te maken aan welke concrete maatregelen we gaan werken. Het wijkplan 'nieuwe stijl' is stevig onderbouwd op basis van data en betrokkenheid van inwoners en partnerorganisaties.
<b>Resultaat</b>	Wijk- en dorpsplannen die samen het hele grondgebied van de gemeente Tiel dekken. De plannen komen tot stand in een zorgvuldig proces met inwoners en partnerorganisaties. In de plannen wordt duidelijk wie trekker is voor een maatregel: de gemeente, een partnerorganisatie of inwoners.

### 3.3 Pijler data-gedreven werken

De inspanningen in deze pijler hebben als doel om een aantal concrete instrumenten op te leveren. Daarmee willen we meer data ontwikkelen en data slimmer benutten om onze dienstverlening te verbeteren.

3.1 – Wijkmonitor	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is het verzamelen en presenteren van verschillende data die samen de 'stand van zaken in de wijk' laten zien. Het gaat daarbij om de huidige situatie ('foto van de wijk') en ontwikkelingen vanuit het verleden ('wat is er de afgelopen jaren veranderd?'). De wijkmonitor is een belangrijk instrument om de wijkanalyses te maken (zie project 2.2).
<b>Resultaat</b>	Het lanceren van een <b>wijkmonitor 1.0</b> en ervoor zorgen dat deze up-to-date blijft in de toekomst.

3.2 – Evaluatietool	
<b>Doelen</b>	De evaluatietool is een middel om specifieke diensten van onze gemeente op meer uniforme wijze en meer structureel te kunnen meten en evalueren. Hiermee willen we meer inzicht krijgen of en zo ja hoe we specifieke diensten kunnen verbeteren. De tool is gericht op de eindgebruikers van specifieke diensten.
<b>Resultaat</b>	Het <b>opzetten van een evaluatietool</b> en het <b>starten</b> van metingen voor één of twee lopende diensten. Hierbij hoort ook de <b>borging</b> binnen de gemeentelijke organisatie, waaronder de data-analyse en het beheer van de evaluatietool.

### 3.3 – Inzicht in inwonerssignalen

<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om meer inzicht te krijgen in signalen die inwoners aan de gemeente geven via diverse kanalen. Denk daarbij aan telefoon, email, website, sociale media, het meldpunt (zie project 1.3) en de evaluatietool (zie project 3.2). Vanuit dit inzicht kunnen we verschillende teams in de organisatie adviseren om de dienstverlening te verbeteren. Daarbij verkennen we de voorbeeld van de Stadskamer Utrecht en het model van de gemeente Rotterdam.
<b>Resultaat</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Een <b>concreet instrument</b> c.q. <b>werkwijze</b> om verschillende inwonerssignalen te verzamelen, presenteren en analyseren.</li><li>2. Het inrichten van een <b>team en werkwijze</b> om de ambtelijke organisatie te adviseren.</li></ol>

### 3.4 Pijler werkprocessen

In werkprocessen beschrijven we de stappen die moeten leiden tot de levering van een dienst of product. Daarbij horen ook werkafspraken, taken en tussenproducten. Hierbij is meestal sprake van samenwerking tussen verschillende mensen van verschillende teams. Met goede werkprocessen kunnen we onze dienstverlening effectiever en voorspelbaarder maken voor inwoners. We gaan met twee werkprocessen aan de slag die een relatie hebben met andere projecten in het programma.

#### 4.1 – Optimalisatie inwonerscontact

<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om het contact met inwoners te verbeteren door een aantal primaire werkprocessen te optimaliseren. Daarbij gaan we tenminste aan de slag met <i>terugbelverzoeken</i> en <i>versturen van inwonersbrieven</i> . Dit project sluit aan op project 5.2 'Servicenormen & bereikbaarheid'.
<b>Resultaat</b>	De <b>uitwerking</b> van werkprocessen en <b>implementatie</b> bij de betrokken medewerkers. Per stap is tenminste uitgewerkt: de taken die uitgevoerd moeten worden en door wie dit wordt gedaan.

#### 4.2 – Wijkcyclus

<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om de doorontwikkeling van wijkgericht werken als structurele manier van werken te beschrijven en implementeren. Door het in een werkproces vast te leggen maken we duidelijk hoe we wijkgericht werken als structurele manier van werken borgen in de organisatie.
<b>Resultaat</b>	De <b>uitwerking van de wijkcyclus</b> in een werkproces dat bestaat uit tenminste de volgende stappen: wijkanalyse - wijkplan maken - wijkplan uitvoeren - evaluatie.



### 3.5 Pijler organisatieontwikkeling

We willen investeren in onze mensen, de bereikbaarheid van de organisatie en de ontvangstruimte van het stadhuis. Met de volgende drie projecten dragen we hier aan bij.

5.1 – Leergang excellente dienstverlening	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om te investeren in de ontwikkeling van ambtenaren, bestuurders en raadsleden. We richten ons op wat het betekent voor verschillende teams en functies om een excellente dienstverlener te zijn en wat er nodig is om dit te bereiken. We hebben daarbij ook aandacht voor houding, gedrag en vaardigheden. De negen uitgangspunten uit de visie over 'wat je mag verwachten in het contact met de gemeente' vormen hiervoor de basis. Daarbij leggen we ook de verbinding met andere doelen van dit uitvoeringsprogramma en het nieuwe organisatieplan voor Tiel dat ontwikkeld wordt.
<b>Resultaat</b>	De <b>vormgeving en uitvoering van een leergang</b> met verschillende activiteiten. Stap 1 is het voeren van <b>teamgesprekken</b> door de hele organisatie, waarin teams met elkaar – en onder begeleiding – het gesprek voeren over wat de Visie op Excellente Dienstverlening voor hun werk betekenen. Welk gedrag hoort daarbij (i) en wat is ervoor nodig om dit te bereiken (ii)? De vervolgstappen voor dit ontwikkeltraject vloeien voort uit de teamgesprekken.

5.2 – Servicenormen	
<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om afspraken te maken over hoe we als organisatie bereikbaar willen zijn voor onze inwoners. We kijken daarbij in samenhang naar de telefonische en fysieke bereikbaarheid van ons algemene telefoonnummer, de fysieke balies in het stadhuis, het Omgevingsloket, de Sociale Poort en verschillende groepstelefoonnummers die we hebben voor specifieke teams. Ook de contactpersonen die we communiceren in onze brieven en andere instrumenten nemen we hierin mee.
<b>Resultaat</b>	Een geactualiseerde versie van onze <b>servicenormen</b> , inclusief een <b>organisatieadvies</b> om nieuwe servicenormen waar te maken in de praktijk. De implementatie van benodigde maatregelen in de verschillende teams valt buiten de scope van dit project.

### 5.3 – Aanpak ontvangstruimte stadhuis

<b>Doelen</b>	Het doel van dit project is om de ontvangstruimte van het stadhuis meer gastvrij te maken. Daarbij kijken we integraal naar verbetering van de dienstverlening naar inwoners, de veiligheid van onze medewerkers en samenwerking tussen verschillende teams.
<b>Resultaat</b>	Een <b>plan</b> voor de aanpak van de ontvangstruimte van het stadhuis. Het plan bestaat tenminste uit een voorkeursvariant voor een (nieuw) ruimtelijk ontwerp en een inschatting van bijbehorende kosten. Naast de oplevering van het plan starten we met de uitvoering van de eerste maatregelen.



## 4. Monitoring en evaluatie

Het succes van het uitvoeringsprogramma gaan we monitoren. Dat is niet eenvoudig omdat dienstverlening een breed onderwerp is. Als gemeente Tiel leveren we elke dag veel producten en diensten aan onze inwoners. Daarnaast verlenen partnerorganisaties en andere overheidsdiensten ook publieke diensten

aan inwoners van Tiel. De inspanningen en beoogde resultaten van dit programma zijn daarmee niet één op één te verbinden aan de beleving van inwoners over de gemeentelijke dienstverlening. Daarom kiezen we voor de volgende uitgangspunten voor onze monitoring.

**1. Om het succes van dit programma te meten, monitoren we primair op ‘output’.**

Daarmee volgen we of we onze doelen realiseren (zoals omschreven in hoofdstuk 2). Om die doelen te bereiken, sturen we op de voortgang van projecten en activiteiten (zoals omschreven in hoofdstuk 3).

**2. Om de ontwikkelingen in de samenleving te volgen, monitoren we ook op ‘outcome’.**

Daarmee volgen we enerzijds de beoogde maatschappelijk effecten waar we naar streven. Anderzijds meten we in hoeverre inwoners een merkbaar verschil ervaren door de projecten die we uitvoeren via dit uitvoeringsprogramma. Inzichten uit deze monitoring gebruiken we om onze aanpak bij te sturen indien nodig. Om dit te meten voeren we een inwonersonderzoek uit.

**3. Tot slot monitoren we ook enkele operationele zaken in de gemeentelijke organisatie.**

Daarmee creëren we inzicht in het dagelijks functioneren van de gemeentelijke organisatie. We richten ons daarbij op het contact met onze inwoners en de diensten die we leveren. De projecten uit dit uitvoeringsprogramma dragen hiertoe bij.

De praktische uitvoering van bovenstaande uitgangspunten werken we verder uit. Belangrijke opmerking hierbij is dat we op 1 januari 2025 nog niet alles kunnen meten. Een deel van onze inspanningen in dit uitvoeringsprogramma richt zich daarom op het ontwikkelen van meetinstrumenten. In dat geval volgt een nulmeting zo snel mogelijk na implementatie van het nieuwe instrument.







Gemeente Tiel  
Achterweg 2  
4001 MV Tiel

Postbus 6325  
4000 HH Tiel

(0344) 637 111  
gemeente@tiel.nl

[www.tiel.nl](http://www.tiel.nl)

© Copyright 2024, Gemeente Tiel.  
Alle rechten voorbehouden.

December 2024