



WAARMEE KUNNEN WE U HELPEN?

ONDERZOEK NAAR DE DIENSTVERLENING VAN
DE GEMEENTE RENSWOUD

SEPTEMBER 2025

COLOFON

De rekenkamer

De Rekenkamer Vallei en Veluwerand is een onafhankelijke rekenkamer van de gemeenten Barneveld, Bunnik, Bunschoten, Leusden, Nijkerk, Renswoude, Scherpenzeel, Woudenberg en Zeewolde.

De rekenkamer bestaat uit een voorzitter en vier leden: de heer M. Pen (voorzitter), de heer H.M. ter Beek, de heer J.C.T.M. Doorakkers, de heer M.C. Neimeijer, en mevrouw J.T. Versteegh. De commissie heeft twee secretaris-onderzoekers: mevrouw M.E. Barel-Glashouwer en mevrouw M.J. Meerdinkveldboom.

In opdracht van de rekenkamer heeft Papilio een deel van het onderzoek uitgevoerd, namelijk een klantwaarderingsonderzoek onder inwoners van Renswoude.

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
1.1 Doel en onderzoeksvragen.....	3
1.2 Onderzoeksaanpak	4
1.3 Leeswijzer	4
2. Bevindingen.....	5
2.1 Doelen, toegankelijkheid en monitoring.....	5
2.1.1 Doelen en servicenormen voor de dienstverlening.....	5
2.1.2 Toegankelijkheid van de dienstverlening	6
2.1.3 Monitoring en evaluatie	8
2.2 Uitvoering en organisatie	9
2.2.1 Overzicht van diensten en producten en afhandeling door Renswoude	9
2.2.2 Overzicht van diensten verleend door derden	15
2.2.3 Wat gaat goed en wat kan beter in de uitvoering?	17
2.3 Ervaringen en behoeften van inwoners	18
2.3.1 Ervaringen van inwoners met de dienstverlening	18
2.3.2 Klanttevredenheid monitoren.....	20
3. Conclusies en aanbevelingen.....	21
3.1 Conclusies.....	21
3.2 Aanbevelingen.....	25
4. Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamer	26
4.1 Bestuurlijke reactie	26
4.2 Nawoord rekenkamer	30
Bijlage 1 Bronnenlijst.....	31
Bijlage 2 Respondenten	32
Bijlage 3 Aparte bijlage bij rapport: klantwaarderingsonderzoek Papilio	32

1. Inleiding

De rekenkamer heeft na overleg met de auditcommissie in juni 2024 besloten om onderzoek te gaan doen naar gemeentelijke dienstverlening. De rekenkamer vindt dit thema belangrijk, omdat het van directe invloed is op inwoners en ondernemers.

1.1 Doel en onderzoeksvragen

Onderzoeksdoel

De rekenkamer wil met dit onderzoek een duidelijk beeld krijgen van de doeltreffendheid en doelmatigheid van de gemeentelijke dienstverlening. Daarom is gekeken naar de gemeentelijke doelen voor dienstverlening, de organisatie van interne processen en de tevredenheid (in relatie tot verwachtingen) van inwoners. Het onderzoek heeft geleid tot aanbevelingen voor verbetering van de dienstverlening.

Centrale onderzoeksvraag

De centrale vraag in dit onderzoek is:

Hoe doeltreffend is de dienstverlening van de gemeente Renswoude, hoe doelmatig is het georganiseerd en in hoeverre zijn inwoners tevreden over de dienstverlening?

Deelvragen en normenkader

De centrale onderzoeksvraag is uitgewerkt in onderstaande deelvragen. Met behulp van een normenkader heeft de rekenkamer de praktijk in Renswoude getoetst. De rekenkamer heeft de normen voor het onderzoek gedefinieerd op basis van beleid, wetgeving en relevante onderzoeken. De normen beschrijven niet de huidige situatie, maar schetsen waaraan de praktijk volgens de rekenkamer zou moeten voldoen. In de conclusies (paragraaf 3.1) toetsen we de praktijk aan het normenkader.

A. Doelen en doeltreffendheid

1. Welke doelstellingen heeft de gemeente Renswoude geformuleerd voor de fysieke en digitale dienstverlening en hoe concreet zijn deze uitgewerkt?
2. Wat kunnen inwoners, organisaties en bedrijven van de gemeente verwachten (servicenormen)?
3. In hoeverre voldoet de gemeente aan de eigen servicenormen?
4. Hoe monitort en evalueert de gemeente de kwaliteit van de fysieke en digitale dienstverlening, en of de servicenormen worden behaald?

B. Uitvoering en organisatie

5. Welke diensten en producten biedt de gemeente Renswoude (digitaal dan wel fysiek) aan?
6. Hoe is de afhandeling van deze producten en diensten georganiseerd binnen de gemeente?
7. Zijn er knelpunten in de interne organisatie die de kwaliteit van de dienstverlening beïnvloeden, en zo ja, welke en hoe gaat de gemeente hiermee om?

C. Ervaring en behoeften van inwoners

8. Hoe ervaren inwoners de fysieke en digitale dienstverlening?

9. In hoeverre komen het niveau en de aangeboden kanalen (verhouding fysiek en digitaal) van de dienstverlening overeen met de verwachtingen van de inwoners?
10. In hoeverre ervaren de inwoners de diensten als toegankelijk?
11. In hoeverre voldoet de dienstverlening aan formele fysieke en digitale toegankelijkheidseisen?
12. Hoe monitort en evalueert de gemeente de ervaringen van de inwoners?

1.2 Onderzoekaanpak

In het onderzoek zijn de fysieke en digitale dienstverlening onderzocht. Er is gekeken naar zowel dienstverlening die de gemeente zelf uitvoert als naar dienstverlening die is uitbesteed. De nadruk in het onderzoek ligt op de dienstverlening waarbij regelmatig contact met inwoners is. Het gaat dan om regulier contact en niet om contact in het kader van specifieke projecten (zoals participatie bij een nieuwbouwproject).

In het onderzoek zijn documenten bestudeerd. Een overzicht van bronnen staat in bijlage 1. Vervolgens zijn interviews gehouden met ambtenaren (van Burgerzaken, het Dorpsteam, het team Vergunningen, de Buitendienst, het team Communicatie, het team Beleid en projecten en het Woningbedrijf), de leden van het managementteam, de portefeuillehouder en medewerkers van de gemeente Veenendaal en de Omgevingsdienst regio Utrecht. Daarnaast heeft de rekenkamer een klantwaarderingsonderzoek naar dienstverlening laten uitvoeren onder inwoners. Voor het klantwaarderingsonderzoek heeft de rekenkamer bureau Papilio ingeschakeld. Om waardevolle informatie te verkrijgen zijn diepte-interviews gehouden op een persoonlijke wijze waarbij aan de hand van de reactie van de geïnterviewde dieper op onderwerpen is ingegaan en vervolgvragen zijn gesteld. Tijdens de interviews zijn onderwerpen van verschillende productgroepen besproken en toegelicht. De resultaten van het klantwaarderingsonderzoek zijn als bijlage 3 toegevoegd aan het rapport.

Het onderzoek heeft geresulteerd in dit rapport met bevindingen. Dat is voorgelegd aan de ambtelijk betrokkenen voor een controle op feitelijke onjuistheden. Daarna heeft de rekenkamer conclusies en aanbevelingen toegevoegd aan het rapport. Het volledige rapport heeft de rekenkamer voorgelegd aan het college van B&W voor een bestuurlijke reactie. Daarna is het onderzoeksrapport aangeboden aan de gemeenteraad.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 beschrijven we de bevindingen. Daarbij gaan we in paragraaf 2.1 eerst in op de gemeentelijke doelen en servicenormen. Vervolgens beschrijven we in paragraaf 2.2 de uitvoering en de organisatie van de dienstverlening. In paragraaf 2.3 komen de ervaringen van inwoners aan bod. In hoofdstuk 3 volgen de conclusies en aanbevelingen. In hoofdstuk 4 staat de bestuurlijke reactie van het college weergegeven en het nawoord van de rekenkamer.

2. Bevindingen

In dit hoofdstuk beschrijven we de bevindingen van het onderzoek. We beschrijven eerst de doelen, servicenormen en toegankelijkheid van de dienstverlening. Vervolgens behandelen we de uitvoering en organisatie. Daarna komen de ervaringen van inwoners aan bod.

2.1 Doelen, toegankelijkheid en monitoring

2.1.1 Doelen en servicenormen voor de dienstverlening

Doelen

Uit de organisatievisie 'Ik Bedoel Wij Samen' blijkt dat de gemeente het belangrijk vindt om maatwerk te leveren voor inwoners en bij vraagstukken op zoek te gaan naar oplossingen waar gezamenlijk draagvlak voor is. In de organisatievisie worden de medewerkers aangespoord om zoveel mogelijk te kiezen voor persoonlijk contact: "We kiezen bij voorkeur het telefoontje, het gesprek en mediation en niet de brief, de mail of de gerechtelijke procedure." De organisatievisie is in 2023 opgesteld door de gemeentesecretaris in samenwerking met het managementteam. De visie is vooral gericht op houding, opstelling en gedrag van gemeentemedewerkers richting de inwoners en bevat geen concrete doelen voor dienstverlening. Deze organisatievisie is niet door het college en de gemeenteraad vastgesteld.

Voor de digitale dienstverlening worden in de programmabegroting 2025 (p. 31) de volgende beoogde resultaten beschreven: in 2025 is het digitaal loket ingericht op de website. En in 2025 zijn de reguliere producten van Burgerzaken ook digitaal verkrijgbaar en daarmee 24/7 bereikbaar voor inwoners. De reguliere producten zijn verhuisaangifte, aanvragen uittreksels, verklaring naamgebruik, geboorteaangifte, overlijdensaangifte, emigratie, huwelijksaangifte en aanvragen rijbewijs.

In paragraaf 2.2 beschrijven we in hoeverre de gemeente op weg is om deze beoogde resultaten uit de programmabegroting te bereiken.

Servicenormen

De gemeente heeft servicenormen opgesteld, zodat duidelijk is wat inwoners en ondernemers mogen verwachten van de gemeentelijke dienstverlening. De servicenormen zijn in 2023 opgesteld en zijn in de gemeentebegroting opgenomen. De servicenormen vloeien voort uit de organisatievisie "Ik Bedoel Wij Samen" en zijn besproken met de medewerkers. Niet duidelijk is in hoeverre de medewerkers invloed hebben kunnen uitoefenen op de opgestelde servicenormen. De servicenormen gelden voor de gehele gemeente, er is geen onderscheid gemaakt naar verschillende teams. De servicenormen zijn eenmalig gecommuniceerd via de lokale krant De Heraut en ze staan in de gemeentelijke begroting. Ze staan niet vermeld op de gemeentelijke website.

De gemeente heeft de volgende servicenormen, zoals gepubliceerd in de gemeentebegroting 2025:

1. De receptie is bemenst tussen 09.00-16.00 uur en rond openingstijden burgerzaken. De receptie geleidt verder het verloop van het bezoek. De receptie beantwoordt voorkomende vragen van bezoekers, kan afspraken maken, en de bezoeker kan er medio 2025 reisdocumenten of rijbewijzen afhalen.

2. Alle schriftelijke verzoeken (brieven, mails, vragen, klachten, aanvragen voor vergunningen en subsidies) worden voorzien van een ontvangstbevestiging.
3. Binnen vijf werkdagen krijgt de indiener een (telefonisch) antwoord over de stand van zaken. Dit antwoord is inhoudelijk of procedureel. Bijvoorbeeld hoe en wanneer de indiener verder wordt geïnformeerd. Dit wordt zo nodig schriftelijk bevestigd.
4. Klachtafhandeling. Een klacht betreft bijna uitsluitend de wijze van bejegening door een ambtenaar (houding & gedrag). Hiervoor geldt de klachtenprocedure:
 - a. Binnen termijn van twee dagen reageren met uitnodiging voor een afspraak om te horen.
 - b. Horen gebeurt door de betrokken manager in het bijzijn van de ambtenaar tegen wie de klacht is gericht.
 - c. Van de hoorzitting wordt schriftelijk verslag gemaakt en deze wordt bij de zaak opgeslagen in Djuma (*toelichting rekenkamer: Djuma is het zaakstelsel van de gemeente*).
 - d. De klacht is hiermee afgehandeld; de gemaakte afspraken worden nagekomen.
 - e. Is de indiener niet tevreden, dan wordt deze doorverwezen naar de ombudsman.
5. De telefoon wordt tijdens kantooruren (09.00 – 16.00 uur) na drie keer overgaan beantwoord.
6. Bij een terugbelverzoek wordt betrokkene binnen 2 werkdagen teruggebeld.
7. Burgerzaken werkt altijd op afspraak. Voor een afspraak bij Burgerzaken kan de aanvrager altijd binnen 5 werkdagen terecht, vaak eerder.
8. Alle schriftelijke uitingen van deze gemeente zijn in begrijpelijke taal opgesteld (volgens de richtlijnen genootschap Onze Taal) en onze website voldoet aan de algemene eisen van toegankelijkheid.

2.1.2 Toegankelijkheid van de dienstverlening

Het is belangrijk dat de dienstverlening van de gemeente toegankelijk is voor iedereen, ook voor mensen die bijvoorbeeld minder mobiel of slechtziend zijn of een andere beperking hebben. We spreken in dit kader van fysieke en digitale toegankelijkheid. Voor de digitale toegankelijkheid heeft de gemeente een servicenorm opgesteld, namelijk dat de 'website voldoet aan de algemene eisen van toegankelijkheid'.

Fysieke toegankelijkheid

In de Wet gelijke behandeling op grond van handicap of chronische ziekte (Wgbh/cz) geldt sinds 2017 de 'algemene norm toegankelijkheid'. Dat houdt in dat gemeenten toegankelijk moeten zijn voor mensen met een beperking.

De rekenkamer heeft geen schriftelijke informatie ontvangen over hoe de gemeente ervoor zorgt dat het gemeentehuis toegankelijk is voor inwoners met een beperking. Wel is ambtelijk het volgende toegelicht: het gemeentehuis is rolstoelvriendelijk, er zijn automatische deuren voor en achter, er is een invalidetoilet, er zijn geen drempels en buiten zijn er invalide parkeerplaatsen (Bron: ambtelijke e-mail 18-12-2024). De rekenkamer heeft in de praktijk vastgesteld dat deze maatregelen voor de fysieke toegankelijkheid genomen zijn.

Hoe ervaren inwoners de toegankelijkheid van het gemeentehuis?

Uit het klantwaarderingsonderzoek blijkt dat de inwoners de toegankelijkheid van het gemeentehuis gemiddeld met een 8,1 beoordelen. Het parkeren rondom het gemeentehuis voor mensen die slecht ter been zijn, wordt echter als slecht ervaren. De invalide parkeerplek is ver van de ingang van het gemeentehuis

gelegen en de bestrating wordt vooral door mensen die slecht ter been zijn en/of gebruikmaken van een rollator als niet egaal ervaren, wat zij hinderlijk vinden. Er is bovendien maar één invalide parkeerplek bekend bij de geïnterviewde inwoners en die is regelmatig bezet. Er is wel een tweede invalide parkeerplek, aan de achterzijde van het gemeentehuis. Dit was niet bekend onder de inwoners met wie hierover gesproken is.

Digitale toegankelijkheid

Voor de digitale toegankelijkheid van overheidsdiensten is de Europese Digitale Toegankelijkheidsrichtlijn van kracht. Deze Europese norm verwijst naar een internationale standaard: Web Content Accessibility Guidelines (WCAG 2.1). De toegankelijkheidsnormen zijn gebaseerd op vier principes: websites en mobiele applicaties moeten waarneembaar, bedienbaar, begrijpelijk en robuust zijn. Niet iedereen gebruikt bijvoorbeeld een muis bij het bezoeken van een website. Formulieren moeten daarom ook alleen met het toetsenbord kunnen worden ingevuld. Ook moet er rekening gehouden worden met kleuren en contrastverhoudingen, voor mensen die kleurenblind of slechtziend zijn (Bron: [Digitale toegankelijkheid - Europa decentraal](#)). Om aan te tonen dat een organisatie voldoet aan de toegankelijkheidseisen moet ze op de website een toegankelijkheidsverklaring publiceren.

Er zijn vijf statussen – A tot en met E – voor de toegankelijkheid van websites. De statussen hebben de volgende betekenis ([De status | Digitoegankelijk](#)):

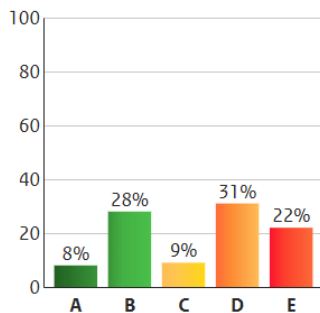
Status	A	B	C	D	E
Is er een verklaring?	Ja	Ja	Ja	Ja	Nee
Is er compleet en goed onderzoek dat minder oud is dan 3 jaar?	Ja	Ja	Nee	Nee	Niet bekend
Aan hoeveel eisen voldoet site/app?	Alle 50	Minder dan 50	Niet bekend	Niet bekend	Niet bekend
Binnen 6 maanden onderzoek gepland?	Niet nodig, onderzoek is maximaal 3 jaar geldig	Niet nodig, onderzoek is maximaal 3 jaar geldig	Ja	Nee	Niet bekend
Voldoet aan wet?	Ja	Ja, als maatregelen zijn beschreven en er elk jaar verbetering is	Ja, maximaal 6 maanden vanaf publicatie verklaring	Nee	Nee

Voor de digitale toegankelijkheid van de website heeft de gemeente Renswoude een B, ‘voldoet gedeeltelijk’: [Verklaring van **www.renswoude.nl** | Invulassistent Toegankelijkheidsverklaring](#).

Er is een landelijk dashboard Digitoegankelijkheid waarop de toegankelijkheidstatus van alle websites en mobiele apps te vinden, waar de Nederlandse overheid verantwoordelijk voor is, waaronder de 342 gemeentelijke websites (<https://dashboard.digitoegankelijk.nl/>). Uit onderstaande grafiek blijkt dat 28 % van

de gemeenten dezelfde toegankelijkheidsstatus heeft als de gemeente Renswoude (status B); 62 % scoort lager dan Renswoude en 8 % scoort hoger.

ALLE GEMEENTEN



Grafiek 2.1. Toegankelijkheid van gemeentelijke websites (Bron: [Zó digitoegankelijk is Gemeente Renswoude | Dashboard DigiToegankelijk](#), grafiek staat onderaan de pagina, geraadpleegd 17-04-2025)

Hoe ervaren inwoners de digitale toegankelijkheid?

Uit het klantwaarderingsonderzoek blijkt dat de inwoners het doen van een digitale aanvraag via de website gemiddeld beoordelen met een 8,3. De helft van de geïnterviewde klanten geeft echter aan dat zij niet op de website kijken, omdat zij voorkeur hebben voor telefonisch of persoonlijk contact of omdat zij digitaal niet vaardig genoeg zijn.

De geïnterviewde inwoners die de website van de gemeente bezocht hebben, geven aan dat ze op de website de informatie vinden waar ze naar op zoek zijn. Zij geven aan dat digitale aanvragen en het maken van afspraken goed en gemakkelijk gaan via de website. Bij het maken van een afspraak wordt de keuzemogelijkheid van meerdere data en meerdere tijdstippen positief bevonden. Een aantal ouderen heeft aangegeven dat het gemakkelijk lukte om een afspraak te maken, hoewel zij zichzelf niet zo digitaal vaardig vinden. Enkele geïnterviewden gaven aan dat het doen van een melding of aanvraag via aanklikken volgens de vragenstructuur op de website goed werkt.

Het doen van meldingen over de openbare ruimte via de website gaat goed. Maar de digitale dienstverlening bij meldingen kan verbeterd worden door een terugkoppeling te geven op de melding. Geïnterviewden geven aan dat zij geen terugkoppeling hebben ontvangen en dat er niets met de melding is gedaan.

2.1.3 Monitoring en evaluatie

Om te weten of doelen en servicenormen daadwerkelijk gehaald worden, is monitoring belangrijk. Omdat er geen doelen zijn geformuleerd concentreren we ons hier op de gestelde servicenormen. De gemeente meet nog niet structureel of de eigen servicenormen gehaald worden. Wel wil de gemeente vanaf 2025 het behalen van de servicenormen gaan meten (Bron: Gemeentebegroting 2025, p. 52). Dit voornemen is ten tijde van het rekenkameronderzoek nog niet in uitvoering gebracht. De rekenkamer heeft daarom niet kunnen achterhalen of de servicenormen gehaald worden. Vanaf de jaarrekening 2025 wil de gemeente de gemeenteraad gaan informeren over het behalen van de servicenormen.

In het zaakstelsel Djuma kunnen medewerkers aangeven dat zij een e-mail willen krijgen als een document wordt toegevoegd aan een zaak en/of een zaak op hun naam is gezet. Medewerkers van het Woningbedrijf,

team Vergunningen en het Dorpsteam werken in andere systemen om zaken te registreren. Het is voor het team vergunningen mogelijk om voortgang van aanvragen en omgevingsloketvragen te monitoren. De afhandeling van aanvragen is daardoor veel beter te monitoren, aldus de respondenten.

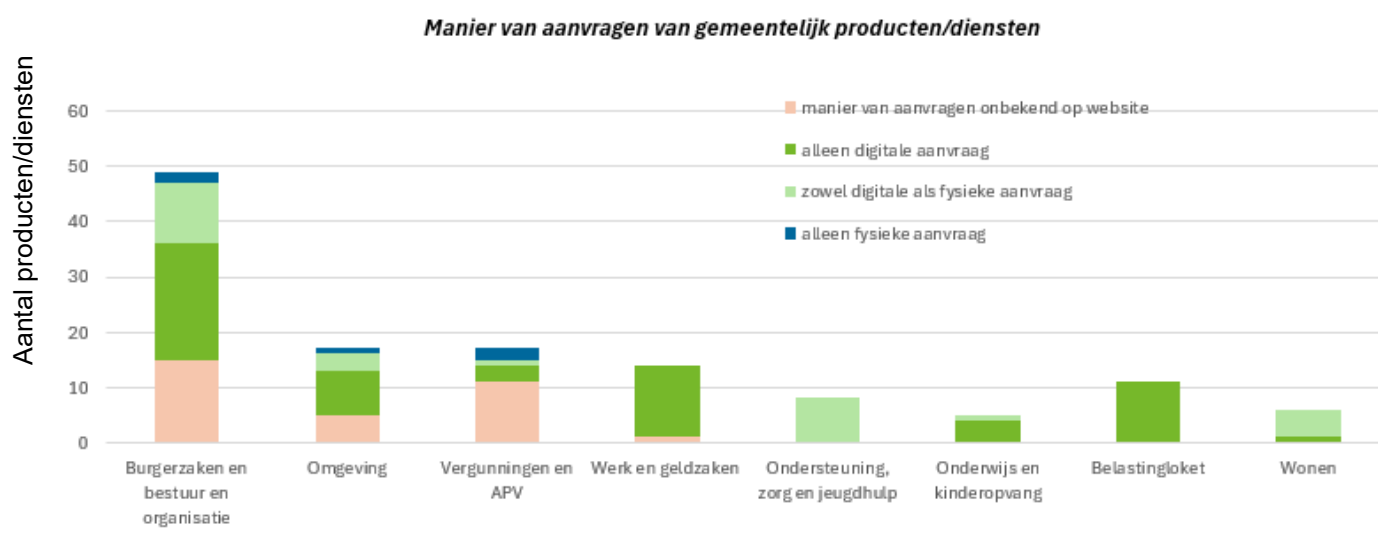
Ondanks dat de servicenormen zijn opgenomen in de gemeentelijke begroting ontvangt de gemeenteraad geen informatie over het behalen van de servicenormen, of over het aantal binnengekomen klachten, meldingen en de afhandeling daarvan. Wel is in de begroting 2025 (p. 30) een indicator opgenomen voor de monitoring van de Omgevingsvergunningen, namelijk dat 90% van de ingediende aanvragen voor omgevingsvergunningen binnen de wettelijke termijnen afgehandeld zijn. Vanaf de jaarrekening 2025 wordt hierover verantwoord. In het kader hiervan wordt de raad geïnformeerd via de rapportage 'Evaluatierapportage 2024 en Uitvoeringsprogramma 2025' (maart 2025) van het team Vergunningen.

2.2 Uitvoering en organisatie

2.2.1 Overzicht van diensten en producten en afhandeling door Renswoude

De gemeente Renswoude biedt via de gemeentelijke website diverse producten, diensten en informatie aan. Iedere gemeente is vrij om te bepalen welke naam zij aan haar producten en diensten geeft. Vanuit de Rijksoverheid is er wel een uniforme productenlijst voor producten en diensten die gemeenten aanbieden aan burgers en bedrijven. De bedoeling van de lijst is om de vindbaarheid van producten en diensten te verbeteren. De lijst bevat met name producten waarbij er interactie is tussen de burgers en bedrijven en de gemeente, zoals een aanvraag, melding of een verplichting. Producten en diensten zoals onderhoud van de groenvoorziening of het wegennet zijn niet in de uniforme productenlijst opgenomen. Het gebruik van de uniforme lijst is geen verplichting voor gemeenten. Iedere gemeente kan zelf bepalen welke naam zij aan de producten en diensten geeft. Hierdoor bestaat er een veelvoud aan producten en diensten die feitelijk hetzelfde zijn (Bron: <https://standaarden.overheid.nl/upl>).

Op basis van de uniforme productenlijst heeft de rekenkamer een indeling gemaakt in soort product en daarbij de manier van aanvragen aangegeven. Dit staat in figuur 2.1. Dit figuur beschrijft niet hoe de gemeente ingediende aanvragen afhandelt.



Grafiek 2.1: Aantal producten/diensten van de gemeente Renswoude per thema en de manier van aanvragen

Toelichting op de grafiek:

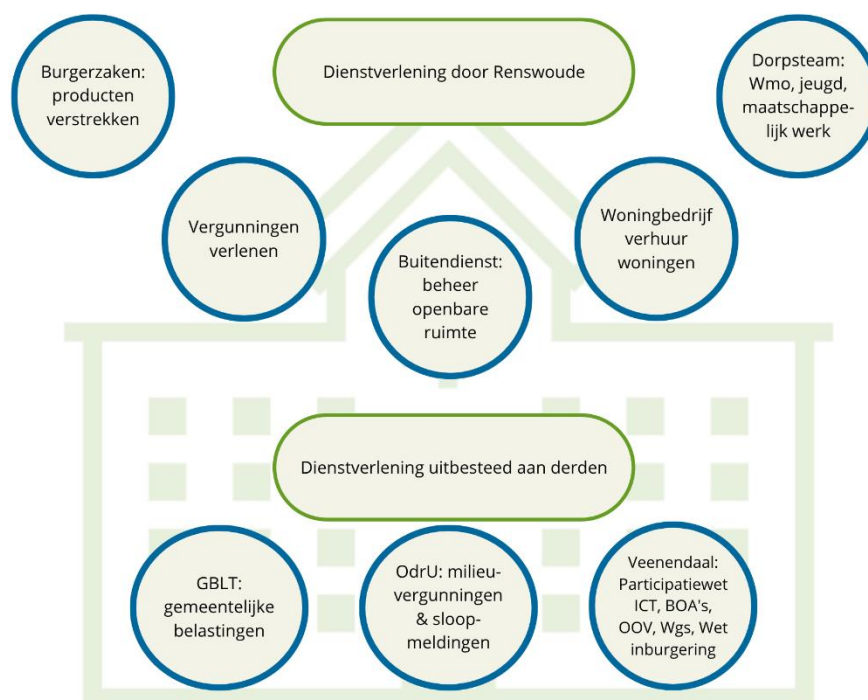
De producten en diensten die op de verticale as staan, zijn de producten/diensten die de gemeente aanbiedt.

De digitale aanvraag kan gebeuren via DigiD, via e-herkenning, via web/contactformulier, een doorverwijzing naar een andere website of door digitaal een afspraak te maken. De fysieke aanvraag betreft een pdf-formulier downloaden en afgeven of opsturen, schriftelijk of via e-mail doorgeven, via telefoon aanvragen of via het loket.

Bij de producten van werk en geldzaken wordt vrijwel telkens doorverwezen naar een andere website, namelijk naar de gemeente Veenendaal die deze taak uitvoert voor de gemeente Renswoude.

Bij een aantal producten is het onbekend hoe de aanvraag verloopt (oranje in de grafiek). Er staat in die gevallen wel beschreven waar een aanvraag uit moet bestaan, maar er staat niet bij hoe de aanvraag ingediend kan worden (per post, per e-mail, fysiek afleveren?).

In het volgende plaatje is aangegeven welke dienstverlening de gemeente zelf verleent en welke uitbesteed is. Onder het plaatje beschrijven we de dienstverlening van de verschillende teams van de gemeente. In paragraaf 2.2.2 gaan we in op de dienstverlening die is uitbesteed.



Dienstverlening door Burgerzaken

De gemeente Renswoude handelt alle zaken omtrent burgerzaken zelf af. Om een beeld te geven van de aantallen producten per jaar: in 2024 werden de volgende aanvragen gedaan: 1.082 reisdocumenten, 505 rijbewijzen, 764 verhuizingen, 115 huwelijken, 8 partnerschappen, 28 geboorten en 15 overlijdensaangiften.

Inwoners kunnen een aantal zaken afhandelen via een digitaal formulier, zoals het doorgeven van een verhuizing of het aanvragen van een uittreksel van de burgerlijke stand. Voor andere zaken, zoals een paspoort en een rijbewijs, kan via een online formulier een afspraak gemaakt worden bij het loket. De afspraak kan ook telefonisch of per e-mail ingepland worden. Sinds begin 2025 kunnen reisdocumenten zonder afspraak opgehaald worden tijdens de openingstijden van Burgerzaken.

Op dit moment kunnen inwoners bepaalde aanvragen of afspraken digitaal doen. In 2025 richt de gemeente een 'digitaal loket' in: daarmee kunnen de inwoners bepaalde diensten volledig digitaal gaan afhandelen: bijvoorbeeld het doorgeven van verhuizingen, overlijden en geboorte. Alleen de reisdocumenten moet men aanvragen en aan het loket blijven ophalen. Voor de medewerkers van de gemeente gaat het digitaal loket werk uit handen nemen. Nu komen digitale aanvragen per e-mail binnen. De medewerkers verwerken dat in het zaaksysteem Djuma. Als het digitaal loket gerealiseerd is dan worden bijvoorbeeld verhuizingen automatisch verwerkt in het systeem van Burgerzaken en in het zaaksysteem.

De medewerkers van Burgerzaken zijn dienstbaar ingesteld. Als blijkt dat inwoners niet digitaal vaardig zijn dan worden zij zoveel mogelijk geholpen via telefoon of balie. Ook wordt actief verwezen naar de hulpverlening door de formulierenbrigade van de welzijnsorganisatie, die hulp biedt op het gebied van belastingaangifte, het openen van een bankrekening en andere zakelijke dingen. De welzijnsorganisatie wordt gesubsidieerd door de gemeente.

Dienstverlening in het sociaal domein

De gemeente verzorgt zelf de uitvoering van de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo), de Jeugdwet en maatschappelijk werk. Het sociaal domein wordt aangestuurd vanuit het team Samenleving. Dit team bestaat uit het Dorpsteam (uitvoering) en beleidsmedewerkers.

Er zijn Wmo-consulenten, een maatschappelijk werker, jeugdconsulenten, een gedragswetenschapper en een administratief medewerker in dienst. Ook zijn er twee vluchtelingconsulenten in dienst voor de begeleiding van de (grote) groep Oekraïense vluchtelingen in Renswoude. Naar de inwoners toe functioneren deze uitvoerende medewerkers als 'het Dorpsteam'. Zij hebben dagelijks klantcontacten en gaan op huisbezoek. De uitvoering van onder meer de Participatiewet is belegd bij de gemeente Veenendaal. Er zijn korte lijnen en regelmatige afstemming over deze samenwerking.

In 2024 zijn vanuit de Jeugdwet 297 beschikkingen voor Jeugdhulp afgegeven. Voor de Wmo zijn dit 261 beschikkingen. In 2024 zijn er 44 aanmeldingen geweest bij maatschappelijk werk.

Het Dorpsteam werkt volgens vaststaande procedures, waarbij de werkprocessen voor de Wmo en de Jeugdwet van elkaar gescheiden zijn. Zij maken voor het registreren geen gebruik van Djuma: vanwege de privacy van cliënten en de aard van de werkzaamheden gebruikt het Dorpsteam een ander systeem (Wmo-ned). Inwoners krijgen vrij makkelijk een medewerker van het Dorpsteam aan de telefoon, zeker vergeleken met grotere gemeenten volgens de respondenten, en dat neemt vaak al veel stress weg. Er zijn meestal geen wachtlijsten bij het Dorpsteam, maar er is wel sprake van wachtlijsten bij jeugdhulpaanbieders en soms ook bij de Wmo (huishoudelijke ondersteuning). Deze wachtlijsten worden onder meer veroorzaakt door personeelstekorten. Ook bij een organisatie als Veilig Thuis is de doorlooptijd langer door personele problemen. Hierdoor worden zorgmeldingen sneller doorgezet naar het Dorpsteam (i.p.v. dat Veilig Thuis het zelf oppakt en bijvoorbeeld onderzoek doet). Veilig Thuis is een organisatie voor steun aan slachtoffers van huiselijk geweld.

De gemeente heeft in 2022 veel inzet gedaan voor het onderbrengen en begeleiden van de grote groep Oekraïners die hierheen zijn gekomen. Hierin spelen de twee vluchtelingconsulenten een belangrijke rol. De

grootste hobbels (zoals huisvesting) zijn genomen en de Oekraïners hebben hun draai gevonden in Renswoude. Daarnaast heeft de gemeente een rol in het plaatsen en begeleiden van statushouders. Een deel van deze werkzaamheden is belegd bij Veenendaal (Participatiewet). Het plaatsen van de statushouders doet de gemeente zelf (eigen Woningbedrijf). Wanneer er zorg of ondersteuning vanuit de Jeugdwet of Wmo nodig is dan wordt dit ingezet vanuit het Dorpsteam.

Voor het werk van het Dorpsteam is het belangrijk om in vertrouwen met cliënten te kunnen praten. Cliënten verwachten dan ook dat hun informatie vertrouwelijk behandeld wordt. De fysieke inrichting van het gemeentehuis maakt het echter niet altijd mogelijk om deze privacy te bieden. Dit is als knelpunt benoemd.

Dienstverlening in het ruimtelijk domein

Vergunningen

De gemeente Renswoude handelt zelf de vergunningaanvragen op ruimtelijk gebied in het kader van de Omgevingswet af. Het gaat dan om vergunningen voor bijvoorbeeld het verbouwen van een huis, het kappen van een boom, of het plaatsen van een loods bij een bedrijfspand. De aanvraag wordt digitaal gedaan via het [Omgevingsloket](#). De aanvragen komen vervolgens binnen bij de gemeente, die handelt het af en heeft contact met de aanvragers. Principeverzoeken bestaan uit hele globale plannen waarvoor bijvoorbeeld een aannemer een eerste contact wil met de gemeente. Deze principeverzoeken komen via een algemeen emailadres van de gemeente binnen.

Ook de aanvragen voor vergunningen APV komen via een algemeen emailadres binnen. Vergunningen APV betreffen zaken zoals het organiseren van een rommelmarkt, evenement of bingo. De afhandeling van sloopmeldingen en milieuvergunningen heeft de gemeente uitbesteed aan de Omgevingsdienst regio Utrecht, zie paragraaf 2.2.2.

In 2024 zijn er bij de gemeente 48 aanvragen voor omgevingsvergunningen en 5 gebruiksmeldingen ingediend. Deze zijn ook allen behandeld. Daarnaast zijn er 8 principeverzoeken ingediend en de gemeente heeft 15 principeverzoeken behandeld (7 daarvan kwamen uit 2023). In 2024 zijn er daarnaast 87 APV-gerelateerde vergunningen verleend. Er waren 67 aanvragen ingediend; de overige 20 aanvragen dateerden uit 2023 (Bron: Evaluatierapportage 2024 en Uitvoeringsprogramma 2025, p. 34, 35 en 41).

Deze vergunningsaanvragen worden niet geregistreerd in het zaakstelsel van de gemeente. Sinds 2024 registreert de gemeente deze aanvragen in een andere applicatie, zo blijkt uit de interviews. De gemeente heeft deze applicatie aangeschaft om de werkvoorraad beter te kunnen monitoren. De teammanager ontvangt vanuit deze applicatie regelmatig overzichten van de vergunningaanvragen, zodat zij de voortgang kan bewaken. In deze applicatie zijn ook de werkprocessen beschreven en staan relevante contacten, zodat bij ziekte of het inwerken van een nieuwe collega hiervan gebruik kan worden gemaakt.

Het Woningbedrijf

De gemeente verhuurt zelf zo'n 400 woningen. De gemeente doet dat onder de naam 'Woningbedrijf'. Het Woningbedrijf bestaat uit medewerkers van de gemeente. Zij handelen de onderhoudsmeldingen, vragen en klachten over deze woningen af. Er is geen totaaloverzicht van het aantal meldingen of klachten dat bij het Woningbedrijf binnenkomt, omdat deze in verschillende systemen geregistreerd worden.

Telefonische meldingen en vragen bij de balie worden doorgestuurd naar de betrokken medewerker. Hiervoor wordt een standaardformulier gebruikt. Meldingen die betrekking hebben op een technisch probleem worden doorgestuurd naar het Woningbedrijf en geregistreerd in het onderhoudssysteem. Vragen, meldingen en klachten die via het algemene e-mailadres van de gemeente binnenkomen worden in Djuma geregistreerd en toegewezen aan de betrokken medewerker. Eventuele correspondentie wordt in de desbetreffende zaak in Djuma opgeslagen.

Onderhoudsklachten komen via meerdere kanalen bij de gemeente binnen. Gemiddeld gaat het 300 tot 450 op jaarbasis. Soms komen die rechtstreeks bij de betrokken medewerker als die in de buurt wordt gesignaleerd, of via een telefonische melding bij de balie of via de e-mail. Het Woningbedrijf registreert deze in het daarvoor bestemde systeem en worden of door hen opgepakt of doorgezet naar een externe partij via een opdrachtbon. Tot slot heeft de woonconsulent een wekelijks spreekuur in de bibliotheek. Gemiddeld maken hier twee á drie inwoners gebruik van.

Klachten over zaken die niet met de woningen te maken hebben, zoals geluidsoverlast of parkeeroverlast, komen meestal telefonisch binnen bij de balie van het gemeentehuis. Dan ontvangt het Woningbedrijf een terugbelnotitie via e-mail. Er wordt dan dezelfde dag of een dag later teruggebeld naar de melder. De medewerkers houden het overzicht over wat er speelt via Djuma, maar meer nog via e-mail, telefoon en collegiaal overleg: 'de lijnen zijn kort'.

Vragen en klachten van huurders die niet direct met de woning te maken hebben komen veelal telefonisch binnen bij de balie. Veelal wordt er een terugbelnotitie hiervoor gemaakt. Deze wordt niet geregistreerd. De meeste klachten/vragen worden doorgegeven naar de buitendienst zodat die ze in behandeling kunnen nemen. De praktijk wijst uit dat dit goed werkt vanwege de korte lijn tussen het Woningbedrijf en de medewerkers van de buitendienst. Daarnaast wordt er met de buitendienst samen gewerkt als het gaat om meldingen met betrekking tot riolering, ongediertebestrijding en het kappen van een boom.

Ook is er regulier overleg tussen het Dorpsteam en het Woningbedrijf voor het bespreken van zaken die voor beide teams van belang zijn.

Het woningbedrijf heeft voor de huuradministratie een aparte applicatie. Deze wordt beheerd door de medewerker die belast is met de huuradministratie en het verwerken van mutaties. Huuropzeggingen worden in Djuma geregistreerd.

De Buitendienst

De Buitendienst krijgt wekelijks drie tot vijf meldingen binnen via zaaksysteem Djuma en drie tot vijf meldingen vanuit telefonisch contact. Dit leidt tot een inschatting van circa 500 meldingen per jaar. De gemeente registreert niet alle meldingen in Djuma en maakt hiervan geen monitoringsoverzichten. Maar op verzoek van de rekenkamer heeft de Buitendienst deze inschatting gemaakt.

De medewerkers van het Klantcontactcentrum (KCC) beantwoorden veel - en veel verschillende typen - vragen van de inwoners en hebben veel contact met de Buitendienst, omdat ze meldingen krijgen van bijvoorbeeld rioolstoringen. Die meldingen worden direct doorgeschakeld naar de Buitendienst. Vanwege het directe contact van het KCC met de Buitendienst kan het KCC de vragen vaak zelf beantwoorden. Zo niet, dan

gaat het KCC het na en belt de inwoners terug. Bij telefonische meldingen beoordeelt het KCC of het spoed heeft. Bij spoedmeldingen belt het KCC naar de Buitendienst. Andere meldingen verstuurt het KCC per mail naar de Buitendienst. Daarvan worden geen zaken in Djuma aangemaakt. De inwoners kunnen meldingen openbare ruimte ook via de website doen. Die meldingen komen rechtstreeks binnen bij de Buitendienst via het zaaksysteem Djuma.

Soms zien inwoners de medewerkers van de Buitendienst lopen en dan doen ze ter plekke een melding. Er worden telefonisch meer meldingen gedaan dan via de website. De afhandeling van meldingen gebeurt snel. Er is vrijwel geen achterstand, aldus de gemeentelijke respondenten.

De inwoners die de melding gedaan hebben zien dat de melding opgepakt is, doordat de Buitendienst bij hen langs komt of langs is geweest en het probleem is verholpen, zo is in de gemeentelijke interviews aangegeven. Uit het klantwaarderingsonderzoek blijkt wel dat enkele inwoners andere ervaringen hebben: dat er geen terugkoppeling volgt over afhandeling van de melding, of dat de melding niet is afgehandeld. Meer hierover beschrijven we in paragraaf 2.3: Ervaringen en behoeften van inwoners.

De gemeente maakt het actief bekend als er plannen zijn voor het kappen van een boom of bomen. Dan worden de inwoners daar van tevoren per brief over geïnformeerd. Daarin wordt gemeld wat er met de boom aan de hand is, de datum van de kap, dat inwoners hun auto er dan niet kunnen parkeren en dat er herplanting komt. En als er een kapvergunning nodig is, dan wordt de aanvraag en verlening hiertoe gepubliceerd in De Heraut.

Communicatie

De gemeente gebruikt voor communicatie richting inwoners de tweewekelijkse lokale krant De Heraut, de gemeentelijke website, Facebook en Instagram. Op Instagram kan men reageren, maar de gemeente reageert niet op reacties onder de berichten. Als iemand een bericht stuurt via de Facebook Messenger krijgt de persoon een automatisch antwoord waarin staat dat je bij vragen het contactformulier kunt gebruiken met een link daarnaartoe. De gemeente beheert ook buurtpreventie WhatsApp groepen. Eerder merkten inwoners niet in de appgroep wat er met hun meldingen werd gedaan. Nu is er jaarlijks een bijeenkomst in aanwezigheid van de beheerder van de appgroepen, de wijkagent en de burgemeester. Daarin koppelen ze terug wat er met signalen is gebeurd.

Werkinstructies en procesbeschrijvingen

De medewerkers gebruiken een aantal werkbeschrijvingen en stroomschema's. Deze werkbeschrijvingen zijn opgesteld om ervoor te zorgen dat alle betrokken medewerkers weten hoe bepaalde processen verlopen. Zeker in een kleine gemeente als Renswoude is het belangrijk om dit soort beschrijvingen te hebben. Bij ziekte, verlof, parttimers en het inwerken van nieuwe collega's kunnen werkzaamheden zodoende doorgaan. In meerdere gevallen is er binnen de gemeente maar één ambtenaar die een bepaalde taak uitvoert. Als die om wat voor reden dan ook uitvalt moet degene die hem/haar vervangt goed weten hoe de werkzaamheden moeten worden verricht, waar de benodigde informatie te vinden is, et cetera. Werkbeschrijvingen en stroomschema's en goed werkende (zaak)systemen maken een kleine organisatie minder kwetsbaar.

Er zijn bijvoorbeeld werkinstructies voor producten van Burgerzaken. Daarnaast zijn er voor medewerkers van de receptie schema's waarin zij kunnen opzoeken welke medewerker waarvoor verantwoordelijk is,

zodat zij inwoners met de juiste persoon in contact kunnen brengen. Ook op intranet kan gezocht worden naar taakveld, waarbij de juiste medewerker naar voren komt. Verder is er een belprotocol ten behoeve van de uitvoerende consulenten Jeugd, Wmo en maatschappelijk werk. Er is een protocol voor het afhandelen van meldingen en voor het omgaan met Wmo-verzoeken (verzoeken in het kader van de Wet open overheid). Ook heeft de gemeente een protocol voor medewerkers over hoe om te gaan met agressie van klanten. Een volledig overzicht van de ontvangen werkbeschrijvingen is opgenomen in bijlage 1.

Uit de interviews is gebleken dat de gemeente snel contact met inwoners wil opnemen na een vraag, melding, klacht et cetera. Bij Burgerzaken kan men meestal binnen een week terecht voor een afspraak. Bij het Woningbedrijf en de Buitendienst worden meldingen vaak dezelfde dag nog afgehandeld; er zijn geen achterstanden in de afhandeling. Ook bij de APV- en omgevingsvergunningen zijn de lijnen met de inwoners kort: als er een vergunningaanvraag komt dan streeft men ernaar om telefonisch contact op te nemen, in plaats van een formele brief te sturen. Als er een principeverzoek ingediend wordt (een complexe aanvraag waarbij de initiatiefnemer een vooroverleg met de gemeente wil over de haalbaarheid van plannen), streeft de gemeente ernaar om binnen een week in gesprek te gaan met de aanvrager.

Uit het klantwaarderingsonderzoek blijkt echter dat er bij meldingen en vergunningen verbeterpunten zijn op het gebied van terugkoppeling aan inwoners. Enkele inwoners die een melding hebben gedaan, geven aan dat zij geen terugkoppeling hebben gekregen over de melding en dat er niets met de melding is gedaan. Dit zorgt ervoor dat deze inwoners daarna minder snel bereid zijn een melding te doen. Bij vergunningen is het voor geïnterviewden soms niet duidelijk hoe het proces verloopt en hoe snel het zal gaan (termijnen). Inwoners willen graag geïnformeerd worden over de voortgang van hun vraag en een snellere afwikkeling, zo blijkt uit het klantwaarderingsonderzoek.

2.2.2 Overzicht van diensten verleend door derden

Hier beschrijven we de dienstverlening die de gemeente Renswoude heeft uitbesteed aan derden. Het gaat om de dienstverlening waarbij regelmatig contact is met inwoners. Het gaat om dienstverlening door de gemeente Veenendaal en de Omgevingsdienst Regio Utrecht. Ook het Gemeenschappelijk Belastingkantoor Lococensus Tricijn (GBLT) verleent dienstverlening voor Renswoude en heeft daarvoor klantcontact. Maar zij voeren deze dienstverlening pas uit sinds februari 2025. Het GBLT is daarom niet meegenomen in dit onderzoek. Overige uitbesteede dienstverlening, waar maar beperkt contact is met inwoners, is buiten beschouwing gelaten in dit onderzoek.

Dienstverlening door de gemeente Veenendaal

Renswoude huurt de Buitengewoon opsporingsambtenaren (BOA's) in bij de gemeente Veenendaal. Daarnaast heeft de gemeente de uitvoering van de volgende zaken in het sociaal domein uitbesteed aan de gemeente Veenendaal, inclusief de klantcontacten (Bron: SLA Sociaal Domein 2019):

- de Participatiewet
- de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers (IOAW)
- de Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte gewezen zelfstandigen (IOAZ)
- het Besluit bijstandverlening zelfstandigen 2004 (BBZ)
- de Wet Inburgering
- de minimaregelingen

- schulddienstverlening
- inzet financiële middelen m.b.t. re-integratie en participatie
- behandeling van fraudesignalen Participatiewet, IOAW, IOAZ en BBZ
- (strafrechtelijke) onderzoeken sociale recherche
- de Leerplichtwet 1969
- de aanbestedingen voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) en de Jeugdwet

Het klantenbestand voor de bijstand is vrij stabiel en bestaat uit circa 25 dossiers. Aanvragen voor de bijstand worden digitaal ingediend en komen direct bij de gemeente Veenendaal binnen. De website van Renswoude verwijst ook direct naar die van Veenendaal. Soms neemt iemand van het Dorpsteam contact op met Veenendaal om te informeren of er recht op bijstand is in een bepaalde casus. Of soms komt iemand binnen via het Budgetloket van Veenendaal, dat de schulddienstverlening uitvoert voor Renswoude.

Inwoners die zich aanmelden worden uitgenodigd voor een voorlichtingsbijeenkomst. Nadat de inwoner een aanvraag heeft ingediend, worden er bewijsstukken opgevraagd. De inwoner kan deze bewijsstukken al bij de aanvraag toevoegen in het digitale portaal. Als dat niet direct gebeurt, wordt altijd de mogelijkheid geboden om dat alsnog te doen. Na het indienen van een aanvraag krijgt een inwoner twee contactpersonen toegewezen: een klantmanager Werk en een klantmanager Intake (om het recht op bijstand te beoordelen).

Als de aanvraag ingediend is dan nodigt de gemeente Veenendaal de inwoner meestal binnen een week uit voor een intakegesprek. Daarin vraagt de gemeente breed uit om een goed beeld te krijgen van wat er speelt. De gemeente heeft in beginsel een wettelijke beslistermijn van acht weken om een besluit te nemen. Als alle bewijsstukken compleet zijn en de situatie helder is, kan een aanvraag snel worden afgehandeld. Er is in die tijd goed contact met de inwoner: als er moeilijkheden zijn met het indienen van bewijsstukken dan denkt de klantmanager mee met oplossingen of verwijst bijvoorbeeld naar de formulierenbrigade in Renswoude of het wekelijkse spreekuur van het team Werk en inkomen in de bibliotheek in Veenendaal. Daar worden ook inwoners op gewezen die minder digitaal vaardig zijn. De formulierenbrigade helpt mensen bij het invullen van formulieren. De gemeente gebruikt een zaakstelsel waar de consulent zaken rondom de dossiers in noteert. Tijdens vakantie of verlof kunnen collega's de werkzaamheden daardoor gemakkelijk overnemen.

Inwoners uit Renswoude gaan naar het gemeentehuis van Veenendaal voor bijvoorbeeld een uitkering of schulddienstverlening. Daar komen geen klachten over van de inwoners van Renswoude. Een aantal jaar geleden wilde de gemeente Renswoude dat Veenendaal één keer per week spreekuur zou houden in Renswoude, maar daar kwamen geen inwoners op af, en dit spreekuur in Renswoude is opgehouden te bestaan.

Er is op ambtelijk, uitvoerend niveau regelmatig contact tussen het Dorpsteam en de gemeente Veenendaal en meerdere keren per jaar is er overleg over de dienstverleningsovereenkomst (DVO). De gemeente Renswoude is tevreden over de dienstverlening in het sociaal domein door Veenendaal, zo blijkt uit de interviews. De gemeente Veenendaal ontvangt geen klachten over de dienstverlening van inwoners uit Renswoude. Renswoude ontvangt van Veenendaal maandelijks een overzicht van het klantenbestand.

Dienstverlening door de Omgevingsdienst regio Utrecht - OdrU

De behandeling van milieuvergunningen en sloopmeldingen heeft de gemeente Renswoude sinds 2012 uitbesteed aan de Omgevingsdienst Regio Utrecht (OdrU). De OdrU doet werkzaamheden voor vijftien gemeenten. Ook de handhaving hierop verzorgt de OdrU.

De OdrU gebruikt voor de meldingen en aanvragen een zaakstelsel. Daarin zijn alle procedures voor de afhandeling vastgelegd, zo blijkt uit de interviews. Ook staan daar de wettelijke termijnen voor de afhandeling van meldingen in en ontvangen medewerkers een signaal als een deadline nadert. Het aantal sloopmeldingen in Renswoude is, ten opzichte van het totaal aantal meldingen dat binnenkomt bij de OdrU, zeer beperkt: in 2021 kwamen er uit de 15 gemeenten 2.700 sloopmeldingen, waarvan 19 uit Renswoude. Er is nog niet meegemaakt dat er klachten uit Renswoude bij de OdrU kwamen over de dienstverlening, zo blijkt uit de gesprekken.

Welzijnswerk door Stichting Welzijn en Ondersteuning Scherpenzeel Renswoude: SWO – SR

SWO is een zelfstandige welzijnsorganisatie, gesubsidieerd door de gemeente. Zij bieden allerlei diensten en activiteiten aan. Onder andere het Dorpsteam verwijst cliënten vaak door naar de diensten van SWO, zoals de vervoersdienst, formulierenbrigade, belastingaangifte, clientondersteuning, gespreksgroepen voor mantelzorgers en maaltijden.

2.2.3 Wat gaat goed en wat kan beter in de uitvoering?

Uit het onderzoek en de gemeentelijke interviews komt een aantal zaken die goed gaan bij de uitvoering van de dienstverlening:

- Er blijkt uit de interviews een grote motivatie om de inwoners te willen helpen. Dit blijkt uit het feit dat er vaak dezelfde dag nog persoonlijk contact wordt opgenomen met een inwoner die een vraag heeft. De verschillende teams proberen zo snel mogelijk zaken af te handelen, binnen de mogelijkheden van bepaalde procedures en andere werkzaamheden.
- De gemeente heeft de voorkeur voor persoonlijk contact in plaats van mailcontact. Inwoners van Renswoude kunnen gemakkelijk een medewerker te spreken krijgen. Ook worden zij snel geholpen. Dit wordt ervaren als het voordeel van een kleine gemeente.
- De gemeente werkt op afspraak. Daardoor kunnen de werkzaamheden van Burgerzaken meer gestructureerd plaatsvinden en is er geen wachttijd voor inwoners: op de afgesproken tijd worden zij geholpen. De gemeente is hierin wel flexibel: inwoners die niet digitaal vaardig zijn, worden telefonisch of aan de balie geholpen. En als inwoners echt niet tijdens de openingstijden van Burgerzaken een afspraak kunnen maken, dan zoekt de gemeente naar een passende oplossing. Tegenwoordig kunnen reisdocumenten zonder afspraak opgehaald worden tijdens de openingstijden van Burgerzaken.
- In deze kleine ambtelijke organisatie is vaak één medewerker verantwoordelijk voor meerdere taken. Het is daarom belangrijk om afspraken te hebben voor overdracht van werk bij ziekte, verlof, tijdelijke inhuur en werkverdeling tussen parttimers. Er blijkt dat de medewerkers hier voldoende aandacht voor hebben. In alle gesprekken werd benoemd hoe overdracht geregeld wordt bij dit soort situaties en dat men zich ervan bewust is dat dit een kwetsbaar punt is.

Ook zijn er zaken genoemd die aandacht vragen en waarin een kleine organisatie als Renswoude kwetsbaar is. De volgende knelpunten zijn benoemd:

- Een aandachtspunt in deze kleine gemeente is dat wethouders, burgemeester, raadsleden maar ook ambtenaren (vooral directie en MT-leden) in het dagelijks leven aangesproken worden door inwoners. In de winkel, tijdens het sporten, op een verjaardag: een klacht of persoonlijke casus is snel gedeeld. Het risico is dat toezeggingen worden gedaan aan inwoners of dat ambtenaren willen sturen op een bepaalde uitkomst. Dit punt is ook genoemd door enkele inwoners in het klantwaarderingsonderzoek. Men is zich hier bewust van en probeert hier integer mee om te gaan. Toch ervaren medewerkers soms dat zij hun werkwijze aan de betreffende bestuurder moeten verantwoorden, terwijl zij eerder steun van bestuur en directie zouden verwachten. De onafhankelijkheid en integriteit van medewerkers kan hierdoor in het gedrang komen en men zou beticht kunnen worden van het niet onafhankelijk zijn, van vriendjespolitiek.
- De servicenormen zijn algemeen geldend voor de gehele gemeente. Deze servicenormen wekken verwachtingen bij de inwoners. Er is geen onderscheid gemaakt tussen de teams, terwijl de werkwijzen wel per team verschillen. De servicenormen zijn niet voor elk team even realistisch en werkbaar. Bepaalde onderwerpen vragen meer maatwerk dan meer routinematige zaken. Dit wordt door de betreffende medewerker duidelijk gecommuniceerd met de betrokken inwoner waardoor heldere afspraken worden gemaakt en geen valse verwachtingen worden gewekt. Dit moet ook binnen de organisatie goed gecommuniceerd worden.
- De open vormgeving van de receptie en loketten leidt ertoe dat de privacy van inwoners niet goed gegarandeerd kan worden. Men probeert daar rekening mee te houden bij het plannen van afspraken met Burgerzaken. Maar collega's en inwoners kunnen veel van elkaar horen en dat is vaak niet gewenst. Respondenten geven aan dat ook in de cultuur van medewerkers zaken moeten veranderen: casussen van inwoners moeten niet besproken worden in het bijzijn van anderen die daar niets mee te maken hebben.

2.3 Ervaringen en behoeften van inwoners

2.3.1 Ervaringen van inwoners met de dienstverlening

De rekenkamer heeft een onderzoek laten uitvoeren naar de tevredenheid van inwoners over de dienstverlening van de gemeente Renswoude. Er zijn 33 kwalitatieve interviews gehouden met een zo evenwichtig mogelijke verdeling over de dienstverlening van de gemeente.

De geïnterviewde inwoners beoordelen de dienstverlening van de gemeente Renswoude gemiddeld met een 7,8. De dienstverlening van de gemeente verloopt over het algemeen goed en inwoners zijn tevreden over het wonen in de gemeente Renswoude. Het imago van de gemeente Renswoude is grotendeels positief en wordt vooral getypeerd met de woorden 'goed' en 'vriendelijk'. In tabel 2.1 worden de cijfers voor de verschillende onderdelen weergegeven.

Onderdelen	Gemiddeld cijfer 2025
Vriendelijkheid medewerker	8,5
Betrokkenheid medewerker	8,2
Kwaliteit dienstverlening	7,7

Snelheid van afwikkeling	7,2
Informatie over voortgang	7,7
Nakomen gemaakte afspraken	8,3
Informatievoorziening op website	7,2
Openingstijden	7,8
Toegankelijkheid gemeentehuis	8,1

Tabel 2.1: Gemiddeld cijfer per onderdeel (tussen 1 en 10)

In totaal geeft een derde van de inwoners op één van de onderdelen een onvoldoende. Er zijn veel inwoners heel tevreden, maar er is een aantal inwoners over een aantal onderdelen zeer ontevreden. Het hoogst gegeven cijfer is een 10 en het laagst gegeven cijfer is een 1. Het is opvallend dat het contrast in cijfers hoe geïnterviewden de dienstverlening ervaren zo groot is. Tabel 2.2 hieronder laat dit zien. De gemiddelde uitkomsten per productgroep geven een indicatie. De productgroep meldingen heeft relatief gezien een lager aantal geïnterviewden ten opzichte van de andere productgroepen. Door dit relatief lage aantal is het zaak voorzichtig te zijn met het trekken van harde conclusies.

	Dorps- team	Woning- bedrijf	Burger- zaken	Balie	Meldingen	Vergunningen
Vriendelijkheid medewerker	9,3	7,8	8,8	8,7	9,0	8,0
Betrokkenheid van medewerker	9,3	7,4	8,6	8,2	8,0	7,6
Kwaliteit dienstverlening	9,3	7,3	8,6	8,3	4,3	7,0
Snelheid van afwikkeling	8,7	7,1	8,6	8,2	3,0	6,1
Informatie over voortgang van de vraag	9,3	7,2	8,6	7,0	3,5	6,7
Nakomen gemaakte afspraken	9,2	7,9	8,8	9,0	6,8	7,6
Informatievoorziening op website	7,0	8,0	8,4	7,5	6,0	4,5
Openingstijden	7,8	8,0	7,8	7,8	7,5	7,5
Toegankelijkheid gemeentehuis	8,1	8,4	8,6	6,8	8,5	8,3
Onvoldoende (1 – 5,4)						
Voldoende (5,5 – 7,4)						
Goed (7,5 – 10)						

Tabel 2.2: Gemiddeld cijfer (tussen 1 en 10) gespecificeerd per productgroep

Er is aan de inwoners gevraagd of men de voorkeur heeft voor digitale, telefonische afhandeling van een dienst of aan het fysieke loket. Het grootste deel van de geïnterviewden heeft de voorkeur om een product of dienst telefonisch (36 %) of bij het loket (36 %) af te handelen, omdat zij het persoonlijke contact het prettigst vinden en er dan interactie kan plaatsvinden. Enkele geïnterviewden hebben de voorkeur voor digitaal (18 %), omdat je dan zaken kunt afwikkelen op een moment dat het goed uitkomt en dit het snelst en gemakkelijkst

gaat. Ouderen geven aan dat ze digitaal minder vaardig zijn en het persoonlijke contact met medewerkers prettig vinden en daarom de voorkeur hebben voor het afhandelen van zaken aan het loket of telefonisch.

Waarover zijn inwoners tevreden?

Het afwikkelen van standaard documenten bij Burgerzaken zoals paspoort, ID-kaart en rijbewijs verloopt goed, snel en vriendelijk. De persoonlijke contacten met het Dorpsteam zijn goed en vragen worden snel beantwoord. Het afwikkelen van een eenvoudige vraag en het persoonlijke contact bij het Woningbedrijf verloopt meestal goed en snel. Het afwikkelen van een eenvoudige vergunningaanvraag voor een evenement of parkeervergunning verloopt goed.

Veel klanten geven aan dat zij Renswoude een fijne en prettige gemeente vinden om te wonen en dat de dienstverlening van de gemeente goed is en de medewerkers heel vriendelijk zijn. Verschillende geïnterviewden kunnen geen verbeterpunten voor de gemeente Renswoude bedenken.

Wat kan beter volgens de inwoners?

De geïnterviewde inwoners zouden graag zien dat meldingen worden opgepakt en er een terugkoppeling komt op meldingen. Enkele geïnterviewden die een melding hebben gedaan, geven aan dat zij geen terugkoppeling hebben gekregen over de melding en dat er niets met de melding is gedaan. Het gaat dan met name over meldingen over de openbare ruimte. Er komt geen reactie op meldingen, waardoor men niet weet of er iets mee gebeurt. Dit zorgt ervoor dat inwoners geen meldingen meer doen.

Voor wat betreft de complexe aanvragen bij Vergunningen, het Woningbedrijf en het Dorpsteam is meer transparantie over het proces en duidelijkheid in communicatie een verbeterpunt. Het gaat hier vooral over het managen van de verwachtingen.

De geïnterviewden hebben een sterke voorkeur voor persoonlijke en telefonische dienstverlening, omdat zij dit het prettigst vinden.

2.3.2 Klanttevredenheid monitoren

De gemeente evalueert tot op heden niet de ervaringen van inwoners. Wel heeft de gemeente in de gemeentebegroting 2025 een nulmeting voorzien voor de dienstverlening door Burgerzaken: de gemeente doelt hier op het klantwaarderingsonderzoek dat de rekenkamer heeft laten uitvoeren voor dit rekenkameronderzoek. Als indicator stelt de gemeente dat de inwoners de dienstverlening gemiddeld met een 7 of hoger beoordelen. De gemeente wil vanaf 2025 regelmatige metingen doen onder klanten van het loket Burgerzaken (Bron: Gemeentebegroting 2025, p. 31).

3. Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

De rekenkamer heeft voor dit onderzoek normen opgesteld. De normen zijn ingedeeld in 'doelen en doeltreffendheid', 'uitvoering en organisatie' en 'ervaring en behoeften inwoners'.

Hier geven we aan in hoeverre de gemeente voldoet aan deze normen. In de linker kolom staan de normen genoemd: deze verwoorden als het ware de ideale situatie waaraan de praktijk zou moeten voldoen. In de rechter kolom beschrijven we in hoeverre de praktijk van Renswoude voldoet aan de normen.

Normen	Toetsing in de praktijk
A. Doelen en doeltreffendheid	Normen
De gemeente heeft doelstellingen opgesteld voor de fysieke en digitale dienstverlening. De doelstellingen zijn concreet gemaakt.	- De gemeente heeft geen doelstellingen opgesteld voor de dienstverlening en deze zijn dan ook niet concreet gemaakt. - Wel is in de organisatievisie 'Ik bedoel, wij samen' aangegeven dat medewerkers gestimuleerd worden om persoonlijk contact op te nemen. Deze organisatievisie is niet vastgesteld door het college of de raad.
Er zijn servicenormen en deze zijn duidelijk gecommuniceerd naar inwoners, organisaties en bedrijven.	- De gemeente heeft servicenormen opgesteld. De servicenormen zijn eenmalig gecommuniceerd in De Heraut en staan in de gemeentebegroting. De servicenormen staan niet op de gemeentelijke website. - De servicenormen zijn generiek en sluiten niet altijd even goed aan bij de werkwijze van specifieke diensten die vragen om maatwerk.
De gemeente haalt de gestelde servicenormen.	Ondanks dat de servicenormen zijn opgenomen in de gemeentebegroting wordt het behalen van de servicenormen niet geregistreerd. De rekenkamer kan daardoor niet concluderen of de normen gehaald worden.
De gemeente monitort en evalueert de kwaliteit van dienstverlening. De gemeente gebruikt de evaluaties voor eventuele bijstelling van doelen en servicenormen.	De gemeente monitort en evalueert de kwaliteit van de dienstverlening niet structureel. Wel wordt de afhandeling van de vergunningen gemonitord en hierover wordt de raad geïnformeerd.
B. Uitvoering en organisatie	Normen
De samenwerking tussen front-office en backoffice verloopt efficiënt. Het is duidelijk wie binnen de gemeente waarvoor verantwoordelijk is, zodat	- Uit het onderzoek blijkt dat de lijnen tussen de verschillende teams kort zijn. - Doordat lijntjes kort zijn worden meldingen of klachten niet altijd geregistreerd omdat deze vaak

verzoeken zonder vertraging naar de juiste afdeling worden doorgestuurd.	op korte termijn al zijn/worden opgepakt. Hierdoor ontbreekt een compleet en goed overzicht.
• Er zijn voldoende mensen, kennis en middelen om de dienstverlening uit te voeren.	• Men is zich bewust van de kwetsbaarheden van een kleine organisatie. Eén daarvan is de beperkt beschikbare capaciteit. Toch wordt dit niet genoemd als knelpunt: de teams hebben afspraken over het vervangen tijdens ziekte of verlof. • Omdat ook de gemeente Renswoude genoodzaakt is te werken met inhuurkrachten is het niet altijd mogelijk om snel een goede vervanger te vinden. • Voor inhuurkrachten is het vaak moeilijker om inzicht te krijgen in welke collega men waarvoor kan benaderen. • Er wordt gewerkt met verschillende registratiesystemen voor het vastleggen van bijvoorbeeld vragen, meldingen en klachten. Het risico bestaat dat zaken daardoor uit het oog verloren worden, of dat inwoners geen terugkoppeling krijgen over afhandeling van hun melding.
• Medewerkers ervaren geen onnodige bureaucratie of ingewikkelde processen in de dienstverlening.	• Bureaucratie of ingewikkelde processen zijn niet benoemd als knelpunt. Renswoude heeft een kleine ambtelijke organisatie waar de lijnen kort zijn. • Als knelpunt wordt wel de informele cultuur benoemd: er wordt niet altijd rekening gehouden met privacy van klanten, de fysieke ruimte in het gemeentehuis is daar ook onvoldoende op ingericht. • Ook is als aandachtspunt benoemd: de rollen en verantwoordelijkheden van bestuurders en directie. Zij worden in het dagelijks leven aangesproken door inwoners en daardoor ontstaat het risico dat toezeggingen worden gedaan of verwachtingen worden gewekt. Dit kan negatief doorwerken op medewerkers die immers transparant en onafhankelijk hun werk moeten kunnen doen.
• Periodiek worden interne processen geëvalueerd op efficiëntie en effectiviteit. Daaruit volgen verbeterprojecten.	• Er is geen sprake van structurele evaluaties van interne processen. Wel blijkt uit de interviews dat medewerkers streven naar het verbeteren van werkprocessen, naar aanleiding van zaken waar zij

	tegenaan lopen of op gewezen worden door inwoners. Zonder evaluaties is het echter lastig om inzicht te krijgen in structurelere verbeterpunten.
C. Ervaring en behoeften inwoners	Normen
De inwoners zijn tevreden over de dienstverlening.	- Klanten beoordelen de dienstverlening van de gemeente Renswoude gemiddeld met een 7,8. - Er is wel een grote spreiding in cijfers. In totaal geeft een derde van de inwoners op één van de onderdelen een onvoldoende.
Er is voldoende balans in het fysieke en digitale aanbod en dit is toegespitst op de behoeften van de inwoners.	In het klantwaarderingsonderzoek heeft het grootste deel van de inwoners voorkeur om een product of dienst telefonisch of bij het loket af te handelen. De gemeente biedt deze mogelijkheden ook hoewel de gemeente de digitale dienstverlening meer stimuleert.
De gemeente communiceert duidelijk over de diensten in het kader van verwachtingenmanagement bij inwoners.	Klanten vinden dat de gemeente op goede wijze informatie aanbiedt via De Heraut, brieven en informatiebijeenkomsten. Wel beoordelen de klanten de informatie op de website het laagst en informatie over vergunningen is niet altijd duidelijk.
De inwoners kunnen snel en eenvoudig de informatie vinden die zij nodig hebben. De website is gebruiksvriendelijk ingericht.	- De geïnterviewde inwoners geven aan dat ze op de website de informatie vinden waar ze naar op zoek zijn. - De geïnterviewde inwoners geven aan dat digitale aanvragen en het maken van afspraken goed en gemakkelijk gaan via de website.
Alle gemeentelijke diensten zijn digitaal beschikbaar en voldoen aan de WCAG 2.1 richtlijnen (voor digitale toegankelijkheid).	De gemeentelijke diensten zijn digitaal beschikbaar of digitaal aan te vragen. De website van de gemeente heeft de toegankelijkheidsstatus B.
Fysieke gemeentelijke loketten zijn toegankelijk.	- De loketten zijn fysiek toegankelijk. - De loketten zijn dusdanig open ingericht dat er vrijwel geen ruimte voor privacy is. Dit is als knelpunt benoemd. - Het parkeren rondom het gemeentehuis voor mensen die slecht ter been zijn, wordt als slecht ervaren.
De gemeente biedt alternatieve manieren van contact, zoals telefonische	De receptie helpt inwoners telefonisch of aan de balie bij het maken van een afspraak. Ook wijst de gemeente inwoners op hulp van bijvoorbeeld de

hulp, voor mensen die moeite hebben met digitale diensten.	formulierenbrigade. De woonconsulent heeft een spreekuur in de bibliotheek.
De gemeente monitort systematisch de ervaringen en verwachtingen van inwoners om inzicht te krijgen in de kwaliteit van de dienstverlening, en gebruikt deze informatie om de dienstverlening te verbeteren.	De gemeente monitort de ervaringen van inwoners niet. De gemeente heeft het voornemen om de ervaring van klanten van loket Burgerzaken te gaan monitoren (gemeentebegroting 2025, p. 31).

Beantwoording van de hoofdvraag

De centrale vraag in dit onderzoek was:

Hoe doeltreffend is de dienstverlening van de gemeente Renswoude, hoe doelmatig is het georganiseerd en in hoeverre zijn inwoners tevreden over de dienstverlening?

De gemeente heeft geen concrete doelstellingen geformuleerd voor de dienstverlening. Daardoor is niet te beoordelen of de dienstverlening als doeltreffend kan worden aangemerkt.

Het is wel zo dat de gemeente het persoonlijk contact van medewerkers met inwoners erg belangrijk vindt. Dit zien we terugkomen in het klantwaarderingsonderzoek: de inwoners geven de vriendelijkheid en betrokkenheid van medewerkers de hoogste waardering. De inwoners beoordelen de dienstverlening over het algemeen positief. Er is wel een grote spreiding in cijfers. In totaal geeft een derde van de inwoners op één van de onderdelen een onvoldoende. Er zijn veel inwoners heel tevreden, maar er is een aantal inwoners over een aantal onderdelen zeer ontevreden. Er zijn wel verbeteringen mogelijk, onder andere in de terugkoppeling aan inwoners over het afhandelen van meldingen openbare ruimte en vergunningen. Daarnaast hebben de geïnterviewde inwoners een voorkeur voor dienstverlening via telefoon en loket, terwijl de gemeente meer aanstuurt op digitale dienstverlening.

De rekenkamer kan wel conclusies trekken over de doelmatigheid waarmee de dienstverlening georganiseerd is. De gemeente organiseert de dienstverlening efficiënt binnen de beschikbare capaciteit en middelen. De gemeente is steeds op zoek naar verbeteringen: zowel om meer dienstbaar aan inwoners te kunnen zijn als om het werk voor de medewerkers efficiënt te organiseren. Ondanks goede werkafspraken blijft een kleine organisatie kwetsbaar. Zeker als werknemers al langere tijd werkzaam zijn bij de organisatie is men goed bekend met de kennis en kunde van collega's zodat werkzaamheden vrij snel kunnen worden overgedragen. Indien dit niet het geval is en er bijvoorbeeld een beroep gedaan wordt op inhuurkrachten wordt dit aanzienlijk moeilijker. Dan zijn goede en goed vastgelegde procedures en werkafspraken van groot belang. Deze professionaliseringsslag moet in Renswoude deels nog worden gemaakt.

De rekenkamer ziet wel een risico voor de doelmatigheid van de dienstverlening. Er worden verschillende registratiesysteem gebruikt voor het vastleggen van meldingen, klachten en vragen. Daardoor bestaat er geen overzicht van de ingediende meldingen et cetera. Bovendien bestaat het risico dat zaken uit het oog worden verloren, of dat inwoners geen terugkoppeling krijgen over afhandeling van hun melding. Het klantwaarderingsonderzoek laat zien dat dit in de praktijk inderdaad gebeurt.

De inwoners, die geïnterviewd zijn voor het klantwaarderingsonderzoek, zijn over het algemeen heel tevreden over de dienstverlening en waarderen die gemiddeld met een 7,8.

3.2 Aanbevelingen

De rekenkamer adviseert de raad om het college opdracht te geven de volgende aanbevelingen op te volgen:

1. Stel doelen op voor de dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen. Het is van belang dat er overkoepelende doelen worden vastgelegd, die duidelijk zijn en leidend voor de prioriteiten in de uitvoering van de dienstverlening.
2. Stimuleer een professionele werkcultuur. Wijs medewerkers erop dat Renswoude een kleine gemeente is waar men elkaar al snel kent. Zorg binnen het gemeentehuis voor discretie en waarborg privacy van inwoners gedurende dienstverleningsprocessen. Indien mogelijk zou de fysieke ruimte hier ook meer op ingericht moeten worden.
3. Om inzicht te krijgen in het behalen van de servicenormen is het belangrijk om dit te gaan monitoren en daarbij gebruik te maken van het zaaksysteem en andere registratiesystemen die de gemeente gebruikt. Daarover dient verantwoord te worden in de P&C documenten, aangezien de servicenormen in de begroting zijn opgenomen. Ook is het aan te raden om de servicenormen op de website te vermelden, zodat inwoners weten wat ze mogen verwachten van de dienstverlening. Zorg ervoor dat de servicenormen aansluiten bij de werkwijze voor specifieke diensten die om maatwerk vragen en betrek medewerkers daarbij.
4. Vanwege de omvang van de gemeente zijn bestuurders, directie en medewerkers uit de ambtelijke organisatie bekend bij veel inwoners. Dit vraagt om blijvende aandacht voor en duidelijkheid over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden van eenieder. Zeker naar individuele inwoners toe.
5. Verminder waar mogelijk het aantal interne registratiesystemen. We begrijpen dat dit niet altijd eenvoudig, mogelijk en/of wenselijk is. In deze gevallen moet onderzocht worden of de systemen op enigerlei wijze aan elkaar gekoppeld kunnen worden, zodat betrokkenen van alle benodigde informatie op de hoogte kunnen zijn.
6. De rekenkamer raadt aan om het klantwaarderingsonderzoek te herhalen, bijvoorbeeld jaarlijks of tweejaarlijks, om een beeld te krijgen van de ontwikkeling van de klanttevredenheid.
7. Uit het klantwaarderingsonderzoek onder inwoners komt een aantal aanbevelingen. De rekenkamer adviseert de gemeente om opvolging te geven aan deze aanbevelingen. De aanbevelingen zijn opgenomen in bijlage 3, pagina 10. In het kort gaat het om het volgende:
 - Het is aan te bevelen om vanuit de positieve punten uit dit onderzoek zoals de vriendelijkheid van medewerkers en het nakomen van gemaakte afspraken stappen te zetten in het realiseren van een consistentere niveau van dienstverlening.
 - Communiceer nadrukkelijker over de voordelen van de digitale dienstverlening en informatievoorziening op de website via bijvoorbeeld de Heraut.
 - Onderzoek of er een mogelijkheid is om de toegankelijkheid van het gemeentehuis te verbeteren voor invalide bezoekers die met de auto komen.
 - Het is aan te bevelen om de medewerkers van gemeente Renswoude te informeren over de uitkomsten van dit onderzoek.
 - Ook de inwoners zouden op hoofdlijnen geïnformeerd kunnen worden over het onderzoek.

4. Bestuurlijke reactie van het college en nawoord rekenkamer

4.1 Bestuurlijke reactie

Zie de bestuurlijke reactie op de volgende pagina's. Op pagina 30 volgt het nawoord van de rekenkamer.

Bestuurlijk reactie Rapport van de rekenkamer: "Waarmee kunnen we u helpen"

Een onderzoek naar de dienstverlening van de gemeente Renswoude

Vastgesteld door B&W Renswoude op 9 september 2025.

Het college is blij met het onderzoek van de rekenkamer en waardeert de uitvoering van het onderzoek, de samenwerking met onze organisatie en de gedegen wijze waarop de rekenkamer te werk is gegaan.

Bovenal is het college is trots en dankbaar op de resultaten van dit onderzoek. In grote meerderheid zijn onze inwoners tevreden met de dienstverlening door onze gemeente. Een gemiddelde score voor onze dienstverlening van een 7,8 is hoog in vergelijking veel andere gemeenten.

Dat is een prima prestatie. Het is een bevestiging van de inspanningen die bestuur, organisatie en raad de afgelopen jaren hebben gepleegd om de dienstverlening op peil te brengen en te houden. Het is bovendien een prestatie die in onze ogen alleen kan worden gehaald door de nabijheid die zo kenmerkend is voor een kleine gemeente. Bestuur en organisatie staan met de voeten in de samenleving. Het benutten van lokale kennis en de korte besluitvormingslijnen maken dat in veel gevallen maatwerk kan worden geleverd en interventies tijdig kunnen worden gedaan. Vanzelfsprekend is het college niet blind voor de eventuele risico's die aan deze nabijheid zijn verbonden. In de bestuurlijk ambtelijke samenwerking worden deze risico's op casus-niveau open en expliciet benoemd en gewogen. Deze open werkwijze met de ambtelijke ondersteuning, maakt dat je elkaar scherp houdt en positioneert in de juiste rol en verantwoordelijkheid.

Het college is zich bewust van de opgave dit hoge niveau te handhaven. Dit zal de komende periode uitdagend zijn omdat er waarschijnlijk sprake zal zijn van minder financiële armslag. Het college neemt de aanbeveling over om elke twee jaar een onafhankelijk meting te laten uitvoeren en ook zal jaarlijks over de servicenormen aan de raad rapporteren. De informatievoorziening aan de inwoners over servicenormen, vergunningen, producten, enzovoorts, zal op door de rekenkamer genoemde punten worden verbeterd.

Het college neemt de aanbevelingen uit dit onderzoek over en geeft hieronder graag een toelichting op de door de rekenkamer voorgestelde aanbevelingen aan de raad.

Aanbeveling 1. Stel doelen op voor de dienstverlening en laat deze door de gemeenteraad vaststellen.

Nu er een nulmeting is verricht, is het mogelijk om meetbare doelstellingen en resultaten te formuleren. Het college zal deze formuleren en na de gemeenteraadsverkiezingen aan de raad voorleggen.

Aanbeveling 2. Stimuleer een professionele werkcultuur.

Het college is tevreden over de huidige professionele en open werkcultuur. In de door het college vastgestelde organisatievisie "Ik bedoel wij samen" wordt thematisch organisatie-

breed aandacht gegeven aan verbetering van de interne werkwijzen en kennis van de dorpsgemeenschap. Denk aan de dorps safari. De komende tijd zal het thema Bestuurlijke Sensitiviteit zijn. De waarborg van privacy van inwoners staat hoog in het vaandel. Het college is van mening dat de organisatie deze voldoende waarborgt, maar heeft hiervoor wel extra aandacht gevraagd. De keuze voor een ontvangstbalie en praktische, effectieve inzet van onze medewerkers maakt dat inkomende telefoongesprekken in de hal worden aangenomen. Onze medewerkers zijn zich erg bewust van de aanwezigheid van inwoners en collega's in dezelfde ruimte. Ons college herkent overigens niet dat casuïstiek in de openbare of kantoorruimte zou worden besproken.

Aanbeveling 3. Om inzicht te krijgen in het behalen van de servicenormen is het belangrijk om dit te gaan monitoren en daarbij gebruik te maken van het zaaksysteem en andere registratiesystemen die de gemeente gebruikt.

Het college pakt deze aanbeveling onverkort op. De servicenormen - die zijn vastgelegd in overleg met het managementteam - zullen breder worden gecommuniceerd. De interne werkprocessen rond meldingen openbare ruimte zullen op korte termijn worden aangepakt.

Aanbeveling 4. Vanwege de omvang van de gemeente zijn bestuurders, directie en medewerkers uit de ambtelijke organisatie bekend bij veel inwoners. Dit vraagt om blijvende aandacht voor en duidelijkheid over de verschillende rollen en verantwoordelijkheden van eenieder. Zeker naar individuele inwoners toe.

College en werkorganisatie zijn zich hiervan zeer bewust, maar beschouwt deze nabijheid vooral positief.

Aanbeveling 5. Verminder waar mogelijk het aantal interne registratiesystemen.

Dit zal worden opgepakt.

Aanbeveling 6. De rekenkamer raadt aan om het klantwaarderingsonderzoek te herhalen, bijvoorbeeld jaarlijks of tweejaarlijks, om een beeld te krijgen van de ontwikkeling van de klanttevredenheid.

Het college zal dit tweejaarlijks herhalen en een normenkader rond dienstverlening verder ontwikkelen.

Aanbeveling 7. Uit het klantwaarderingsonderzoek onder inwoners komt een aantal aanbevelingen. In het kort gaat het om het volgende:

- Het is aan te bevelen om vanuit de positieve punten uit dit onderzoek zoals de vriendelijkheid van medewerkers en het nakomen van gemaakte afspraken stappen te zetten in het realiseren van een consistent niveau van dienstverlening.
- Communiceer nadrukkelijker over de voordelen van de digitale dienstverlening en informatievoorziening op de website via bijvoorbeeld de Heraut.
- Onderzoek of er een mogelijkheid is om de toegankelijkheid van het gemeentehuis te verbeteren voor invalide bezoekers die met de auto komen.

- Het is aan te bevelen om de medewerkers van gemeente Renswoude te informeren over de
- Uitkomsten van het onderzoek.
- Ook de inwoners zouden op hoofdlijnen geïnformeerd kunnen worden over het onderzoek

Het college zal dit naar vermogen oppakken en indien de raad dit een goed idee vindt, over het onderzoek naar buiten toe te communiceren.

4.2 Nawoord rekenkamer

De rekenkamer bedankt het college van burgemeester en wethouders voor de uitgebreide reactie op het rapport, die wij op 9 september 2025 hebben ontvangen. De rekenkamer waardeert de concrete acties die het college noemt naar aanleiding van de aanbevelingen. Helaas heeft het college niet alle aanbevelingen van de rekenkamer letterlijk geciteerd in haar reactie. Daardoor kan het voor de lezer lastig zijn om de reactie in de juiste context te plaatsen. Het college geeft aan dat de gemiddelde score voor dienstverlening van 7,8 hoog is vergeleken met veel andere gemeenten. Deze conclusie trekt de rekenkamer niet in het rapport, maar het is zeker een mooie uitkomst voor de gemiddelde klanttevredenheid.

Het is aan de gemeenteraad om een besluit te nemen over de conclusies en aanbevelingen. Als de raad de aanbevelingen overneemt, wordt hij over de opvolging geïnformeerd door het college. Dit conform een artikel in de Gemeentewet (185a) dat toeziet op de opvolging van aanbevelingen door het college. Dit artikel luidt: “Het college zendt de raad jaarlijks een overzicht van de aan het college gedane voorstellen van de rekenkamer, vergezeld van zijn standpunt daaromtrent en van de wijze waarop aan de voorstellen vervolg is gegeven.”

Tot slot maken we graag van de gelegenheid gebruik om de portefeuillehouder en medewerkers van de gemeente en van de externe organisaties, die hebben meegewerkt aan dit onderzoek, te bedanken voor hun tijd en betrokkenheid.

Bijlage 1 Bronnenlijst

Documenten Renswoude

Gemeenteraad

- Begroting gemeente Renswoude 2022, 2023, 2024
- Coalitieakkoord 2022-2026: Samen voor een zelfstandig en toekomstbestendig Renswoude
- Jaarstukken gemeente Renswoude 2021, 2022 en 2023
- Motie gemeenteraad Verbeteren gemeentelijke dienstverlening (Motie M12-2023, 7-11-2023)

Ambtelijke documenten

- Aanwijzingsbesluit toezichthouders gemeente Renswoude (19-03-2024)
- Aggressieprotocol (datum onbekend)
- Belprotocol en belprotocol crisis, plus bijbehorende stroomschema's, ten behoeve van uitvoerende consulenten Jeugd/WMO/MW (datum onbekend)
- Huisregels gemeente Renswoude (datum onbekend)
- Organisatievisie Ik Bedoel Wij Samen (datum onbekend)
- Protocol meldingen (datum onbekend)
- Servicenormen gemeente Renswoude (datum onbekend)
- Uitvoering & handhaving - Evaluatierapportage 2024 en Uitvoeringsprogramma 2025 Gemeente Renswoude (team Vergunningen, maart 2025)
- WOO-proces Renswoude (datum onbekend)
- Werkinstructies van Burgerzaken: afschrift burgerlijke stand, geboorte, huwelijk, kassa, rijbewijs en een instructie voor het systeem waarmee identiteitsdocumenten op echtheid worden gecontroleerd (Oribi)

Samenwerkingsovereenkomsten met derden

- Autorisatie van medewerkers Veenendaal voor raadplegen BRP en Key2Burgerzaken van Renswoude (12-07-2016)
- Dienstverleningsovereenkomst met de Omgevingsdienst Regio Utrecht (OdrU, 01-01-2018) en Uitvoeringsprogramma 2024 OdrU en toelichting daarop (12-12-2023)
- Dienstverleningsovereenkomst Toezicht & Handhaving in de openbare ruimte gemeente Renswoude en gemeente Veenendaal (12-02-2013)
- Ondersteuning van de gemeente Renswoude ICT door gemeente Veenendaal – Wijzigingen op de Dienstverleningsovereenkomst van 29 oktober 2013 (14-10-2014)
- Raamovereenkomst Renswoude – Veenendaal 2016 (13-12-2016)
- Service Level Agreement Sociaal Domein Renswoude-Veenendaal (10-12-2019) en Addendum A (6-12-2022)
- Mandaatbesluit ambtelijke organisatie en externen t.b.v. uitvoering van de Dienstverleningsovereenkomst Sociale zaken en Werkgelegenheid gemeente Renswoude en gemeente Veenendaal (18-10-2016)

- Samenwerkingsconvenant BOA in het kader van Drank en Horecawet, en bijbehorende documenten (12-02-2013) en een gewijzigde versie van de samenwerkingsovereenkomst uit 2013. Ook een evaluatie van de inzet van Boa's uit 2015
- Service Level Agreement Crisisbeheersing Renswoude – Veenendaal (2017)

Overige documenten

- Stip op de horizon – Toekomstig bestendig Renswoude (Berenschot, 03-04-2019)
- Toegankelijkheidsverklaring website WCAG 2.1 inspectie niveau AA (Cardan, 03-02-2025)
- Bijlage bij Kadernota 2024 gemeente Veenendaal '2b Overzicht taken andere gemeenten inclusief vergoeding (09-07-2024)

Bijlage 2 Respondenten

- Drie medewerkers van team Vergunningen
- Vier medewerkers van team Woningbedrijf
- Vier medewerkers van de teams Burgerzaken en Ondersteuning
- Drie medewerkers van de teams Beleid & projecten en van Communicatie
- Vier medewerkers van het team Buitendienst
- Vijf medewerkers van het Dorpsteam
- Portefeuillehouder
- Gemeentesecretaris
- Een medewerker van de Omgevingsdienst regio Utrecht
- Twee medewerkers van de gemeente Veenendaal
- Voor het klantwaarderingsonderzoek is gesproken met 33 inwoners van de gemeente Renswoude

Bijlage 3 Aparte bijlage bij rapport: klantwaarderingsonderzoek Papilio