

Amendement – Tevredenheidsonderzoek met deugdelijke dekking

De gemeenteraad van Woerden besluit het ontwerp-raadsbesluit (D25/176508) bij het raadsvoorstel Aanpak op dienstverlening: Dienstverlening in ons DNA als volgt te wijzigen¹:

aan het derde beslispunt wordt een zin toegevoegd, zodat het als volgt komt te luiden:

3. Het college opdracht te geven het tevredenheidsonderzoek iedere twee jaar te herhalen en de resultaten te rapporteren aan de raad **en de kosten hiervan te dekken binnen programma 1, of de raad een voorstel voor dekking binnen een ander programma voor te leggen.**

Florian van Hout, VVD

Birgitte van Hoesel, D66

Toelichting

In het raadsvoorstel stelt het college dat voor een structurele borging van dienstverlening als overkoepelend taakgebied €50.000 benodigd is. Het opgestelde Dienstverleningskader en de bijlagen over de implementatie maken helder dat daarvoor momenteel geen budgettaire ruimte bestaat. Daarom vraagt het college dit budget niet nu aan de raad, maar neemt het dit bedrag mee in de integrale afweging van de Kadernota 2026-2029. Er wordt met het aannemen van het raadsvoorstel dus geen budget toegekend.

Het derde beslispunt geeft het college echter wel de opdracht om tweejaarlijks het inwonerstevredenheidsonderzoek te organiseren, waarvan de kosten €12.000 bedragen. Tijdens de behandeling op de Politieke Avond bleek dat hiervoor strikt genomen geen budget beschikbaar is. Het is echter onwenselijk om het college een opdracht te geven zonder daarbij helderheid te scheppen over de wijze waarop deze opdracht moet worden bekostigd. Dat geldt te meer nu dit verwarring kan doen ontstaan over de mate waarin de raad zich impliciet al (gedeeltelijk) verbindt aan toekenning van het hiervoor genoemde budget, terwijl veel fracties nog niet overtuigd bleken van de noodzaak daartoe.

Verantwoordelijk wethouder Pennarts gaf tijdens de Politieke Avond echter aan hoe dan ook op zoek te gaan naar dekking binnen de bestaande budgetten voor het inwonerstevredenheidsonderzoek. De indieners achten dat voor een bedrag van deze omvang ook zeer goed denkbaar en onderschrijven de wenselijkheid van een structureel tevredenheidsonderzoek om te peilen hoe inwoners en ondernemers onze dienstverlening ervaren. Daarom wordt met dit amendement vastgelegd dat de dekking van €12.000 binnen de bestaande budgetten gevonden moet worden (primair in programma 1). Als dat niet mogelijk blijkt, zal het college met de onderbouwing daarvan een alternatief voorstel aan de raad moeten voorleggen. Dat geldt vanzelfsprekend ook voor het eventueel in de Kadernota op te nemen voorstel voor toekenning van een structureel budget van €50.000 voor het (voortvarend) uitvoeren van alle acties uit het implementatieadvies en het bij een vaste functionaris beleggen van dienstverlening.

¹ [aanvullingen in het ontwerpbesluit zijn **vetgedrukt** en wat geschrapt dient te worden doorgestreept]