

Uitvoeringsprogramma Dienstverlening 2025-2027

*Eenvoudig, betrouwbaar, benaderbaar en met
oog voor ieders belang*



1. Inleiding

De gemeente is het lokale gezicht van de overheid voor de inwoners en organisaties in Valkenswaard, Dommelen en Borkel & Schaft. Onze dienstverlening is erop gericht om de inwoner te helpen bij vragen en te voorzien van ondersteuning in alle facetten van het leven, zoals het aanvragen van een paspoort of het verkrijgen van een vergunning.

Dienstverlening is constant in ontwikkeling. De maatschappij digitaliseert, het vertrouwen in de overheid is gedaald en de gemeente is in steeds meer gevallen verantwoordelijk voor de uitvoering van wetgeving. Het is daarom belangrijk dat we goede keuzes maken om onze inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Om dit op een goede manier vorm te geven, is er een 'Visie op Dienstverlening' opgesteld. Deze visie geeft ons richting en inhoudelijke kaders om ook in de komende jaren de dienstverlening passend te laten zijn voor de behoeften van inwoners.

In de visie beschrijven we overkoepelend hoe wij invulling geven aan onze dienstverlening en aan de hand van welke speerpunten we aan de slag gaan. Dit uitvoeringsprogramma werkt deze speerpunten uit tot concrete acties. Dit programma gaat over het invoeren van nieuwe wetten en systemen, maar ook over het ondersteunen, meten, coachen en begeleiden van collega's. Het team dat verantwoordelijk is voor dienstverlening speelt hierbij een belangrijke rol. Zij helpen de organisatie en medewerkers, bijvoorbeeld door mee te denken over de plannen van verschillende afdelingen.

2. Visie op Dienstverlening

De visie op Dienstverlening is de basis voor dit uitvoeringsprogramma. In de visie hebben we onze kernwaarden uitgewerkt vanuit onze kijk op dienstverlening. Vervolgens hebben we vier speerpunten opgesteld die richting geven aan onze dienstverlening voor de komende jaren.

2.1 Kernwaarden dienstverlening

In de Toekomstvisie 2040 van de gemeente Valkenswaard¹ werken we vanuit één kernboodschap voor onze dienstverlening:

We richten de dienstverlening in vanuit de focus en situatie van de inwoner, helder, transparant en op basis van onze kernwaarden.

Om dit te kunnen realiseren, is het allereerst belangrijk om vast te stellen hoe we dit doen. In Valkenswaard doen we dit op basis van onze vier kernwaarden: empathie, gelijkwaardigheid, oplossingsgerichtheid en daadkracht. In de visie zijn wij daarom gestart met het uitwerken van de kernwaarden vanuit een dienstverleningsperspectief. Een korte samenvatting:

1. *Empathisch:* Inwoners voelen zich gehoord en begrepen. Het verhaal van de inwoner staat centraal en zij worden ondersteund in hun behoeften. We hanteren de 'menselijke maat'.
2. *Gelijkwaardig:* Iedereen, zowel inwoners als de gemeente, heeft een eigen verantwoordelijkheid voor het succes van onze dienstverlening. Waar mogelijk heeft de inwoner de regie en ondersteunt de gemeente. Hierbij benutten we de kracht van de ideeën en kennis van onze inwoners.

¹ [Collegeprogramma 2022 - 2026 | Valkenswaard](#), De Toekomstvisie

3. *Oplossingsgericht*: We gaan samen met onze inwoners op zoek naar een passende oplossing. Hierbij staan de persoonlijke situatie en voorkeur van de inwoner centraal. De gemeente faciliteert binnen de kaders van wet- en regelgeving.
4. *Daadkrachtig*: Afspraak is afspraak. We komen na wat we beloven en toetsen onze dienstverlening regelmatig bij inwoners.

2.2 Speerpunten dienstverlening

De vier kernwaarden geven richting aan hoe we onze dienstverlening inrichten. Om dit de komende jaren verder concreet vorm te geven is het van belang om te bepalen **wat** we gaan doen. Hiervoor hanteren we een viertal speerpunten, die in het uitvoeringsprogramma verder worden uitgewerkt tot acties.

De speerpunten zijn:

1. Passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties
2. Digitale kanaal als primaire kanaal
3. Goed geregeld = snel geholpen
4. Dienstverlenend denken en werken

3. Uitvoeringsprogramma

De speerpunten geven inhoudelijke richting aan onze dienstverlening voor de komende jaren. We werken de speerpunten één voor één uit, waarbij we uitleggen wat de belangrijke aandachtspunten, de acties en hoe we de effecten meetbaar maken.

Speerpunt 1: passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties

Uitleg

We willen onze dienstverlening zo passend mogelijk maken voor alle inwoners van Valkenswaard. De behoefte van de inwoner staat centraal bij onze diensten. Dit betekent dat wij onderzoeken wie de gebruikers van onze dienstverlening zijn en onze dienstverlening daarop afstemmen.

Belangrijke onderdelen zijn:

- Inrichten van participatie en feedback: We zetten in op het ontmoeten van onze inwoners. We willen hen direct laten meebeslissen. Dit betekent dat we onze dienstverlening hierop moeten inrichten en het mogelijk moeten maken voor inwoners om deel te nemen.
- Behoeft inwoners in beeld: We brengen door middel van onderzoeken de behoeften van inwoners in kaart.
- Communicatie: We communiceren duidelijk, inclusief en toegankelijk.
- Toegankelijke ontmoetingsruimtes: We ontvangen inwoners gastvrij.

Acties

Passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties			
Speerpunt	Wat gaan we doen?	Trekker	Planning
Inrichten van participatie en feedback	1. Inwonerspanel als klankbord inzetten voor actieve uitwisseling van behoeften. Hiervoor zetten we een agenda en kalender op.	Adviseur DV	2025
	2. Invulling geven aan het participatiebeleid van Valkenswaard voor dienstverlening.	Adviseur DV	2025-2026

	3. Persona's opstellen van de Valkenswaardenaar: Een persona is een fictief personage dat ontworpen is om de belangrijkste kenmerken van een grote groep gebruikers te vertegenwoordigen.	Adviseur DV	2025 – 2026
Behoeft inwoners in beeld	4. Aansluiten op het jaarlijks onderzoek 'Waar staat je gemeente' van de VNG	Adviseur DV	Doorlopend
	5. Tweejaarlijks uitvoeren van TELAN telefonie-onderzoek inzake bereikbaarheid.	Consulent DV	Doorlopend
Toegankelijke ontmoetingsruimtes	6. Ontwikkelen van een plan voor een goede aansluiting van onze facilitaire voorzieningen op onze dienstverleningsvisie.	Manager DV	2026

Concrete resultaten

Het doel van passende dienstverlening is dat inwoners de menselijk maat ervaren in onze dienstverlening, tevreden zijn met onze diensten en dat wij helder communiceren. Deze voortgang op deze doelen kunnen we jaarlijks meten met diverse onderzoeken.

Belangrijke indicatoren zijn:

- Algemene cijfer voor dienstverlening;
- Algemene cijfer voor communicatie en voorlichting;
- % respondenten dat vindt dat we duidelijke taal gebruiken.
- Kwaliteit van telefonische gespreksvoering.
- % van de respondenten dat een menselijk maat ervaart in de wijze dienstverlening
- Kon zich goed inleven
- Bood de ruimte om mee te denken

Speerpunt 2: digitaal kanaal als primaire kanaal

Uitleg

Inwoners willen hun zaken met de gemeente regelen wanneer het hen uitkomt en via het kanaal dat zij prettig vinden. Ons doel is om zoveel mogelijk digitaal te werken. Zo kunnen we onze dienstverlening beter afstemmen op de wensen van alle inwoners.

Belangrijke onderdelen zijn:

- Digitale toegankelijkheid: gemeenten zijn verplicht hun communicatiekanalen digitaal toegankelijk te maken voor iedereen, dus ook voor mensen met een beperking of met minder digitale vaardigheden. Gemeentelijke sites en apps moeten hierop worden aangepast.
- Doorontwikkeling systemen: onze ondersteunende systemen helpen ons om onze dienstverlening goed uit te voeren. We zullen deze systemen daarom goed moeten onderhouden en vernieuwen om onze service op niveau te houden en te verbeteren. Afdeling dienstverlening staat aan de lat om de wensen en eisen van de inwoner én de medewerkers van de gemeente op te halen, te concretiseren en te realiseren in samenwerking met team I&A.
- Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer: deze wet stelt overheden verplicht digitale kanalen in te richten voor formele berichtenverkeer.

- Ontdekken technologische mogelijkheden: we zetten in op nieuwe technologische mogelijkheden die het eenvoudiger maken voor onze inwoners.

Acties

Digitaal kanaal als primair kanaal			
Onderdeel	Wat gaan we doen?	Trekker	Planning
Digitale toegankelijkheid	7. Voldoen aan minimaal de B-status op digitale toegankelijkheid van onze websites i.s.m. het online team van Communicatie.	Adviseur DV	2024-2026
	8. Wet- en regelgeving rondom digitale toegankelijkheid toepassen op de website en in tekstsjablonen	Consulent DV	2025-2026
	9. Periodiek productredacteuren overleg en afstemming met online team	Consulent DV	Doorlopend
	10. Feedback van inwoner via website: structurele aanpak uitwerken en uitvoeren	Consulent DV	Doorlopend
Doorontwikkeling systemen	11. Dienstverleningsvisie in de vervanging van Melddesk, waarmee het voor inwoners gemakkelijker wordt om bijzonderheden in hun leefruimte bij de gemeente te melden.	Consulent DV	2024 – 2025
	12. Door ontwikkelen van het zaakstelsel, zodat er wordt toegewerkt naar een uniforme en integrale werkwijze	Consulent DV	2005-2026
Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer	13. Inventariseren van alle producten en diensten van de gemeente Valkenswaard en deze toetsen aan de WMEBV.	Adviseur DV	2024
	14. Aanwijzingsbesluiten voor digitale diensten opstellen en uitvoeren in afstemming met College en Raad.	Manager DV	2024 – 2025
	15. Implementeren veranderingen in digitale dienstverlening i.s.m. A2-gemeenten.	Adviseur DV	2025-2026
Verkennen technologische mogelijkheden	16. Participatie project GEM (o.a. chatbot met landelijke content) als nieuwe kanaal op de website	Manager DV	2026-2027

Resultaten

Het doel van speerpunt 2 is dat inwoners makkelijk, snel en goed online hun zaken met de gemeente kunnen regelen.

Belangrijke indicatoren hiervoor zijn:

- Cijfer (1 – 10) van onze digitale faciliteiten
- % van de respondenten dat het **gemakkelijk** vond om aan benodigde informatie te komen;
- Minimaal B-status van digitale toegankelijkheid (externe meting);
- % dat van de mensen dat vindt dat informatie makkelijk is te vinden.
- # digitale producten

- # bezoekers website, inclusief SIM feedback

Speerpunt 3: goed geregeld = snel geholpen

Uitleg

Als inwoner wil je dat de gemeente je goed helpt. Je wilt duidelijkheid over wat je van de gemeente kunt verwachten en hoe lang het duurt als je iets wilt regelen of aanvragen. Onze werkwijzen moeten zo eenvoudig en duidelijk mogelijk zijn. Om dit te bereiken, moeten de processen van de gemeente, vanaf de vraag van de inwoner tot het leveren van een product of dienst, goed op elkaar aansluiten. Goede samenwerking zorgt voor betere dienstverlening aan onze inwoners.

Belangrijke onderdelen zijn:

- Bereikbaarheid: we zetten in op een goede bereikbaarheid van de teams in de organisatie via alle kanalen.
- Sturende rol KCC: het KCC als centraal punt voor binnenkomende vragen. Hierdoor hebben inwoners één aanspreekpunt en worden ze sneller geholpen.
- Servicenormen: monitoren en aanscherpen van de servicenormen.
- Processen in kaart: in beeld brengen en optimaliseren van de processen van de gemeente op basis van feedback en ervaringen.

Acties

Goed geregeld = snel geholpen			
Onderdeel	Wat gaan we doen?	Trekker	Planning
Bereikbaarheid	17. Opstellen en invoeren richtlijnen telefonie en functionele e-mailaccounts	Adviseur DV	2025
	18. Evalueren en door ontwikkelen TeamTomTom, voor een betere bereikbaarheid van de inhoudelijke vakteams.	Adviseur DV	2024-2025
Sturende rol KCC	19. Uitbreiden en actueel houden van de kennisbank	Consulent DV	Doorlopend
	20. Training medewerkers KCC op inhoud en gesprekstechnieken	Consulent DV	Doorlopend
Servicenormen	21. Herijken servicenormen	Adviseur DV	2025
Processen in kaart	22. Organisatie brede werkwijze ontwikkelen, waarmee de prestaties van dienstverlening periodiek kunnen worden gevolgd	Adviseur DV	2025-2026
	23. Aanpakken knelpunten die voortkomen uit inzichten over onze frustraties	Adviseur DV	2026-2027

Resultaten

Het doel van speerpunt drie is dat inwoners snel en goed geholpen zijn. Belangrijke indicatoren zijn:

- Telefonische bereikbaarheid teams voldoende (minimaal 6)
- % van de respondenten dat is tevreden over de tijd van de afhandeling;
- % van de respondenten werd goed op de hoogte gehouden van de afhandeling;
- % van de respondenten dat kreeg wat ze wilden
- % van de respondenten dat het gemakkelijk vond om een vraag of probleem voor te leggen bij de gemeente;
- % van de respondenten dat tevreden is over de ontvangen informatie;
- % dat verrast was met onze service
- % toonde zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen
- Heeft zelf mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord

Speerpunt 4: dienstverlenend denken en werken

Uitleg

Dienstverlening draait om mensen. Het is belangrijk dat onze medewerkers begrijpen dat hun manier van werken invloed heeft op hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. Hiervoor willen we bewustwording creëren, zowel individueel als in teams. Dit koppelen we ook aan de bredere visie op organisatieontwikkeling.

Belangrijke onderdelen zijn:

- Dienstverlening breed in de organisatie: We betrekken collega's van alle afdelingen bij het vormgeven en uitvoeren van onze plannen, zodat we als lerende organisatie steeds kunnen blijven verbeteren.
- Ondersteunen van medewerkers: we ondersteunen medewerkers enerzijds hun kennis en kunde. Anderzijds besteden we aandacht aan houding en gedrag in het werk.
- Organisatieontwikkeling: we zoeken de verbinding met het programma Organisatie Ontwikkeling (OO).

Acties

Passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties			
Onderdeel	Wat gaan we doen?	Trekker	Planning
Dienstverlening breed in de organisatie	24. Communicatie campagne ontwikkelen i.s.m. afdeling Communicatie	Adviseur DV	Doorlopend
	25. Ontwerpen beeldmateriaal om dienstverlening levendig te maken in de organisatie	Adviseur DV	2025
	26. Checklist maken voor projectleiders over welke punten dienstverlening wil meedenken in een project.	Adviseur DV	2025
Ondersteunen van medewerkers	27. Organiseren kennis- en inspiratiesessies over dienstverleningsthema's met vervolg voor borging	Adviseur DV/ Consulent DV	2025-2027
Communicatie	28. Inzetten van een communicatiecoach	Communicatie-coach	2025-2026
Organisatieontwikkeling	29. Opstellen van een programma van noodzakelijke Organisatie	Adviseur DV	2024-2025

	Ontwikkelingen als input voor het programma OO		
	30. Dienstverleningscompetenties beschrijven	Adviseur DV	2024

Resultaat

Het doel van speerpunt vier is dat medewerkers goed getraind zijn en zich ondersteund voelen vanuit de organisatie. Belangrijke indicatoren hiervoor zijn:

- % van de respondenten is tevreden over het **antwoord** van de medewerker;
- % van de respondenten vond de medewerker voldoende **deskundig**;
- % van de medewerkers is tevreden met de ondersteuning op het gebied van dienstverlening (door interne vragenlijst)
- Minimaal 4 kennissessies organiseren over dienstverlening.

4. Organisatie van de uitvoering

In dit dienstverleningsprogramma ligt de focus op een praktische en efficiënte uitvoering, waarbij een aantal concrete acties centraal staan. Deze acties zullen verdeeld worden over de adviseur en de consulent dienstverlening, afhankelijk van hun expertise en verantwoordelijkheden. Daarnaast zullen we gebruik maken van de ondersteuning van de afdelingen Facilitair en Secretariaat en zoeken we de samenwerking met het programma Organisatie Ontwikkeling (OO).

Uitwerking van de acties

Op dit moment ligt er een uitvoeringsprogramma waarin de belangrijkste acties en doelstellingen van het dienstverleningsprogramma zijn beschreven. Om over te gaan tot uitvoering, is het noodzakelijk dat deze acties nog verder worden uitgewerkt, waaronder de specifieke verantwoordelijkheden, tijdslijnen en aanpak. We zullen dit telkens vanuit het dienstverlening overleg initiëren en aanjagen. Nieuw op te starten projecten zullen telkens worden afgestemd met het Management Team en waar nodig met het college.

Monitoring en aansturing

De monitoring en aansturing van het dienstverleningsprogramma wordt gecoördineerd door de manager dienstverlening, die de algehele verantwoordelijkheid draagt voor het programma. De manager is primair verantwoordelijk voor interne afstemming en wordt hierbij inhoudelijk ondersteund door de adviseur dienstverlening.

De adviseur dienstverlening neemt de dagelijkse sturing op zich en houdt zich bezig met de beleidsmatige aspecten van het programma. Dit betekent dat de adviseur ervoor zorgt dat het programma in lijn blijft met de visie op dienstverlening en dat eventuele aanpassingen op beleidsniveau tijdig worden doorgevoerd.

De consulent dienstverlening richt zich voornamelijk op de praktische uitvoering en vertaalt de dienstverleningsvisie naar de werkpraktijk. Hierbij ligt de nadruk op het implementeren van de acties en het waarborgen dat de visie op de werkvloer wordt gerealiseerd. Door deze taakverdeling kan zowel de strategische als de operationele kant van het programma effectief worden gemonitord en aangestuurd.

Het programma zal periodiek in de verschillende overleggen worden besproken:

- Overleg Portefeuillehouder – afstemming van visie en uitvoeringsprogramma op dienstverlening op de bredere ontwikkeling in de gemeente
- Dienstverleningsoverleg – monitoring en bijsturing op het uitvoeringprogramma
- Werkoverleg dienstverlening – vertaling van uitvoeringsprogramma naar acties en monitoring op de uitvoering
- Werkoverleg facilitair – afstemmen ondersteuningsbehoefte
- Werkoverleg secretariaat – afstemming ondersteuningsbehoefte
- Overleg OO – afstemming met het programma Organisatieontwikkeling.

Communicatie in de organisatie

Bij het programma is het van belang dat er op tijd en regelmatig wordt gecommuniceerd met inwoners, de eigen organisatie, het bestuur en samenwerkingspartners over de voortgang en resultaten. Om dit te waarborgen, worden een intern en extern communicatieplan opgesteld.

Intern is de communicatie gericht op het bewustwording en bevorderen van het belang van een goede dienstverlening en wat dit vraagt maar ook zeker bijdraagt aan het werk binnen de organisatie. Extern ligt de nadruk op het informeren van de doelgroepen, zodat zij goed op de hoogte zijn van de beschikbare diensten en weten hoe ze hier gebruik van kunnen maken.

De eerste communicatie zal zich vooral richten op het onder de aandacht brengen van de nieuwe visie op dienstverlening en de daarbij behorende leidraad voor medewerkers. De externe communicatie zal pas op een later moment aan de orde zijn.

Budget

In de huidige begroting en de nota kaders is een structureel bedrag opgenomen voor dienstverlening. Het uitgangspunt is om zoveel mogelijk acties uit te voeren binnen bestaande capaciteit en reeds gealloceerde middelen. Wanneer er toekomstige investeringen op het gebied van dienstverlening plaatsvinden wordt dit meegenomen in de reguliere procedure van de nota kaders en begroting.