



Dienstverleningsconcept en Actieplan

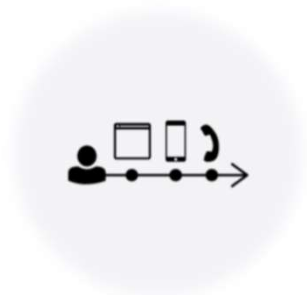
Projectgroep Dienstverleningsconcept
24 maart 2025



INHOUD

1. toelichting dienstverlening & dienstverleningsconcept (DVC)
 2. aanpak DVC
 3. het concept DVC van Weert
 4. voorgestelde activiteiten en eerste financiële plaatje
 5. planning
- 

WAT BEDOELEN WE MET DIENSTVERLENING?



Met inwoners bedoelen we ook: ondernemers, organisaties, verenigingen, stichtingen en bezoekers*

Dienstverlening omvat al het contact en -interactie tussen de gemeente en haar inwoners* over haar producten/diensten.

Iedereen die bij de gemeente werkt is direct of ondersteunend betrokken bij ons contact of –interactie.



INVESTEREN IN DIENSTVERLENING IS NODIG OM WEERWOORD TE BIEDEN TEGEN VIER FLINKE OPGAVEN



Realiseren van onze **strategische visie** en **groeiambities**



Weerwoord hebben tegen **stijgende kosten** en politieke wensen rondom inkomsten



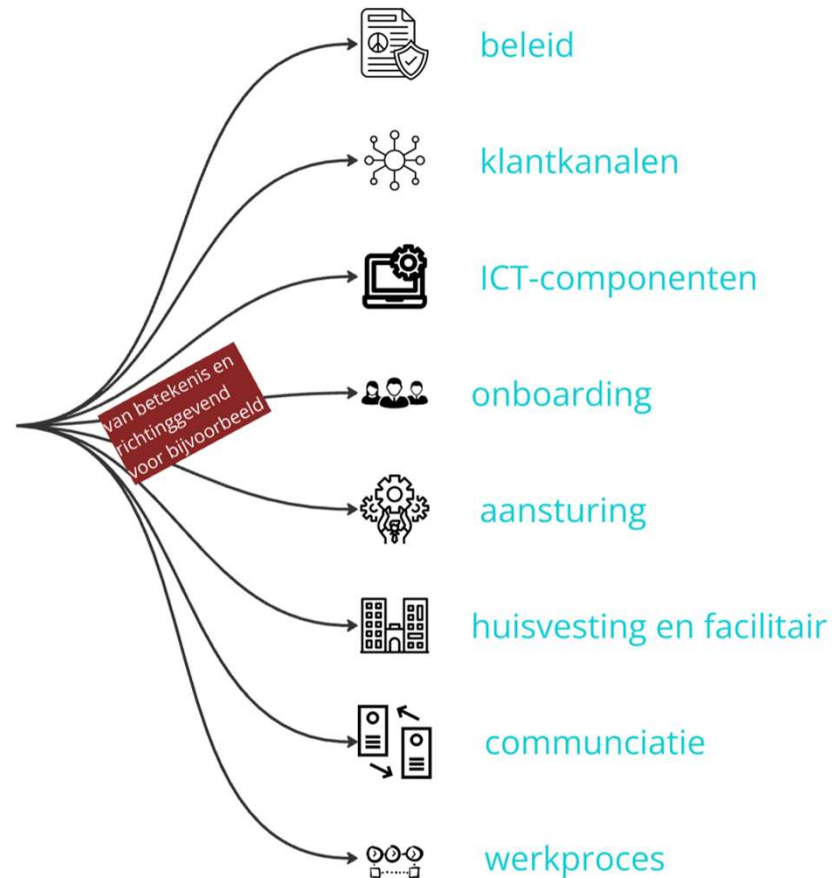
De **wereld verandert** en daarmee **ook verwachtingen** van onze dienstverlening



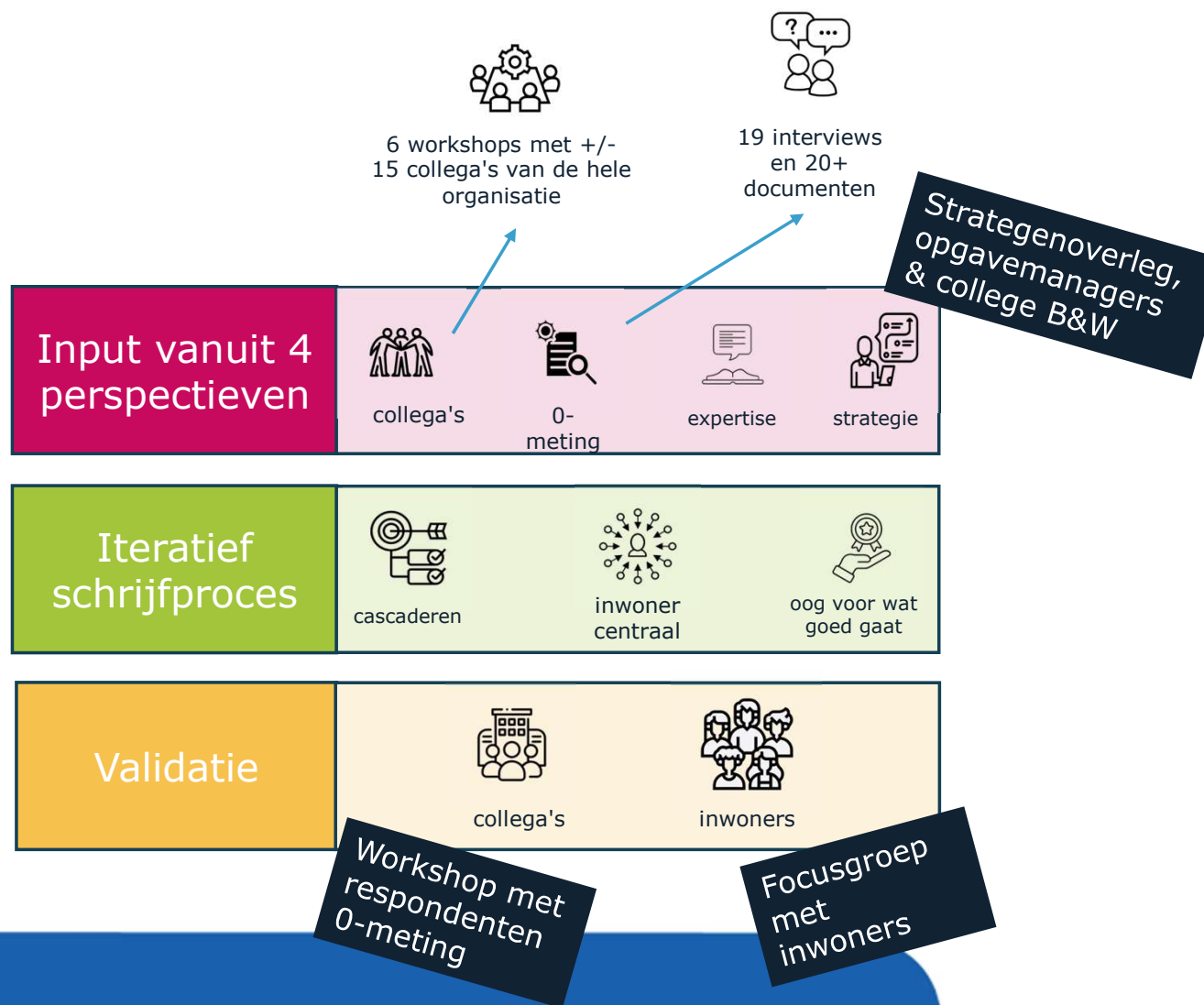
In de **operatie** zien we dat de **huidige dienstverlening niet werkt**



HET DIENSTVERLENINGSCONCEPT RAAKT DE HELE GEMEENTE



ONZE AANPAK

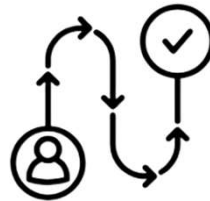


HOE DOEN WE HET NU?



Onze voorkant is gefragmenteerd en nog onvoldoende ondersteunend.

- Er is veel positieve energie om dienstverlening dichtbij de inwoner te brengen. Er komen steeds meer 'loketten' bij.
- De 'voorkant' van onze dienstverlening is gefragmenteerd.
- Hij is relatief niet gebruiksvriendelijk waardoor we onnodig klantcontact hebben in de hele organisatie.
- We weten niet integraal wat er buiten speelt en kunnen hier dus niet op inspelen.



Onze processen zijn nog niet inwoner gericht en integraal.

- Bij crisis of projecten werken we goed integraal samen!
- Onze processen en werkafspraken kunnen hier nog beter op worden ingericht.
- Er zit nog 'lucht' in onze klantprocessen.
- We kunnen meer doen met onze data.
- We hebben geen algeheel beeld van de prestaties van onze processen, inclusief tevredenheid.



Er is veel positieve energie op dienstverlening. We kunnen dit nóg beter (in)richten.

- Er zijn veel mooie voorbeelden van goede dienstverlening. Lijken sterk persoonsafhankelijk.
- Er is veel energie op dienstverlening!
- Toepassen van menselijke maat bij standaard processen lijkt nog lastig.
- Samenwerking tussen teams, over klantreizen heen, staat in de kinderschoenen.

Uitkomsten
0-meting

AANSLUITING DVC OP STRATEGISCHE KOERS WEERT

Met inwoners bedoelen we ook: ondernemers, organisaties, verenigingen, stichtingen en bezoekers*

Het verhaal van Weert

“Iedere medewerker van onze gemeente werkt aan de groene thuishaven Weert. Een plek waar je goed kan wonen en ondernemen, waar iedereen zich thuis voelt en mee kan doen. We doen dat mét en voor onze inwoners en ondernemers, vanuit een organisatie die zich elke dag blijft ontwikkelen.”

"Samen krijgen we dienstverlening voor elkaar"

1. We betrekken inwoners* bij het bepalen van de problemen en de oplossingen.
2. We organiseren onze dienstverlening zodanig dat het past bij de behoeften, dromen en zorgen van de inwoners.
3. Onze dienstverlening stelt iedereen in staat om mee te doen en waar dat niet lukt, bieden we een helpende hand. Waar het van waarde is doen we dit pro-actief.
4. Met onze dienstverlening voel je je welkom.

We zijn van **betekenis** omdat we in onze dienstverlening de behoeften, logica en doenvermogen van inwoners centraal stellen. We zijn bereikbaar op een manier die bij hen past. We maken het makkelijker om mee te doen en bieden ondersteuning waar nodig.

Onze dienstverlening is toegankelijk en inclusief en daardoor **in verbinding**. We weten wat er buiten speelt en zo niet zoeken we actief contact. Inwoners voelen zich gehoord, gezien en geholpen. We informeren onze inwoners als het hen of hun omgeving aangaat.

In onze dienstverlening tonen wij **moed**. We zijn duidelijk in wat we zeggen en doen wat we beloven. We durven 'nee' te zeggen, passen de menselijke maat toe en handelen vanuit de bedoeling van de wetten en regels. We zien fouten als een signaal om het de volgende keer beter te doen.

HET DIENSTVERLENINGSVERHAAL VAN WEERT

Een dag in de gemeente Weert

De wekker van Marieke rinkelt om 6:30 uur. Ze springt uit bed, klaar voor een nieuwe dag waarin het team van de gemeente samenwerkt aan de groene thuishaven Weert.



Een vliegende proactieve start

Op het stadhuis begint Tom van de frontoffice zijn dag met een drukke agenda. Hij handelt vragen af en ook een aantal eenvoudige klantprocessen. Al gauw verwelkomt hij de eerste bezoekers en stuurt tussendoor even een berichtje naar Marieke. "Goedemorgen! Er is net een interessante casus binnengekomen. Kun je straks even meekijken?" Marieke knikt en belooft later langs te komen.

Ondertussen rijdt Ilse, bedrijfscontactfunctionaris, naar het huis van meneer De Vries. Hij is een kleine ondernemer die graag wil praten over de economische ontwikkelingen in de winkelstraat. De gemeente Weert kiest bewust voor deze persoonlijke, proactieve aanpak.



Persoonlijk contact als sleutel tot succes

Ilse komt ondertussen aan bij meneer de Vries. Terwijl Ilse luistert naar zijn plannen, merkt ze dat er andere zorgen spelen, namelijk achterstallig onderhoud en financiële problemen met zijn onderneming. Ze checkt voorzichtig of hij openstaat voor een gesprek over mogelijke oplossingen. Na het gesprek schakelt Ilse met Sarah, specialist in schuldhulpverlening voor ondernemers. "Ik heb met meneer de Vries afgesproken dat jij contact opneemt," zegt ze. Sarah gaat gelijk aan de slag en stuurt meneer de Vries een uitnodiging om een afspraak in haar agenda in te plannen.

Sarah betreft ook meteen Jaap erbij, de duurzaamheidsadviseur. Jaap onderzoekt de mogelijkheden voor energiebesparende maatregelen om de bedrijfskosten te verlagen en het pand weer in goede staat te brengen. Zo kunnen we meneer de Vries helpen met zijn financiële problemen en het onderhoud van zijn bedrijfspand, terwijl we duurzame oplossingen zoeken om de kosten op lange termijn te verlagen

HET DIENSTVERLENINGSVERHAAL VAN WEERT



Digitale innovatie met de inwoner centraal

Terwijl Ilse bezig is in de wijk, overleggen Marieke en Lisa over het 'Mijn Weert'-portaal. Lisa laat enthousiast de nieuwste functionaliteiten zien: "Inwoners kunnen nu sneller zien welke regelingen op hen van toepassing zijn en meteen een aanvraag indienen." Ook kunnen ze de status zien van hun aanvraag én een bericht sturen naar de betrokken collega aan onze kant, reuze handig! En omdat we het ontwikkelen mét feedback van inwoners weten we dat ze hier op zitten te wachten én dat dit voor hen gebruiksvriendelijk is!



Laagdrempelige hulp tijdens het inloopsprekuur

's Middags ondersteunt wijkmanager Hassan het inloopsprekuur in het wijkcentrum. Marieke sluit aan om te helpen bij vragen. Een jong gezin, de familie Jansen, komt binnen met praktische problemen. Hassan en Marieke verdelen de taken: Hassan helpt met de formulieren, terwijl Marieke het gesprek voert over aanvullende ondersteuning. De kleine Sofie, het dochtertje van de Jansens, maakt ondertussen een tekening.



Van idee naar realiteit

Jan heeft die middag een bijeenkomst met inwoners van een straat. Ze willen graag dat hun straat als 'woonerf' bestempeld wordt. Jan geeft aan dat dit niet mogelijk is. Het gesprek loopt even vast maar uiteindelijk weet Jan het gesprek om te buigen naar de zorgen die de inwoners hebben. De bijeenkomst eindigt niet met een oplossing. Maar wel met een goed beeld van de behoeften van de inwoners en wat zij kunnen verwachten van Jan. Ze ontvangen later deze week een brief met een samenvatting van de avond. De brief bevat ook een uitnodiging voor een nieuwe bijeenkomst waarin mogelijke oplossingen centraal staan.



Samen werken aan betekenisvol werk

Aan het einde van de dag blikken Marieke, Jan, Hassan, Sarah en Jaap samen terug. Iedereen voelt de voldoening van een dag vol samenwerking.

Als Marieke naar huis fietst, denkt ze met een glimlach terug aan de kracht van het team. Morgen gaan ze weer verder: samen krijgen ze dingen voor elkaar. Samen werken ze aan een Weert waar iedereen zich gehoord, gezien en geholpen voelt.

DE INRICHTINGSPRINCIPES VAN WEERT OP DE DRIE DOELEN

Elk inrichtingsprincipe kent een uitgebreide toelichting.

Een robuuste frontoffice

1. Robuuste, professionele en ontlastende frontoffice
2. De vraag reist door de organisatie, niet de inwoner
3. Proactieve communicatie en preventie
4. Inclusieve toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Inwoner centrale processen

1. Versimpelen, automatiseren en digitaliseren van massale processen
2. Data-gestuurde optimalisatie
3. Integraal signaleren van onderliggende hulpvragen
4. Inwonergericht ontwerp van processen en producten
5. Inwoners krijgen waar gewenst en mogelijk proactief hulp

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's

1. Proactieve ondersteuning
2. Oprechte empathie en menselijke maat
3. Oplossingsgericht en duurzaam werken
4. Samenwerken en kennis delen
5. Innovatieve mindset

Sterke samenhang met pijler organisatie versterking

WE RICHTEN ONS VOOR 2025-2026 OP DE VOLGENDE ACTIVITEITEN EN BIJBEHORENDE RESULTATEN.

Een robuuste frontoffice

- 1. Ontwerp van robuuste ontlastende frontoffice** inclusief kwaliteit (KPI), randvoorwaarden, systemen, openingstijden & locatie o.b.v. voorkeursonderzoek inwoners. En voorstel voor vervolg.
 - 🎯 Verbeteren van telefonische bereikbaarheid met 10%
 - 🎯 Verhogen van aantal inwoners die meteen een goed antwoord krijgen met 10%
 - 🎯 Dashboard voor continue sturing op frontoffices
 - 🎯 Verlaging van aandeel 'onnodige klantvragen' met 10%
- 2. Onderzoek** naar wijze waarop we **Omnichannel** willen inrichten en voorstel voor **vervolg**.
 - 🎯 Onderzoek + vervolgstappen + best practices implementeren waar mogelijk
- 3. Schrijven advies over benodigde ondersteuning op dienstverlening.** Gemeenten die stappen willen zetten op dienstverlening hebben vaak een dedicated team daarvoor. Hoe gaan wij dat organiseren?
 - 🎯 Adviesrapport met vervolgstappen

Inwoner centrale processen

- 1. Voor minimaal 5 prioritaire klant-processen** hebben we het proces **versimpeld**, meer **inwoner gericht** gemaakt en waar mogelijk **geautomatiseerd** en **gedigitaliseerd**.
 - 🎯 Verbetering van KTO met minimaal 0,5.
 - 🎯 Vermindering van ambtelijke verwerkingsuren met minimaal 5%
 - 🎯 Stijging van aandeel digitale aanvragen met 10%
 - 🎯 Stijging van medewerker tevredenheid met minimaal 0,5
 - 🎯 Implementeren verbeterloop
- 2. Kiezen en toepassen van diverse methodieken** gericht op verbeteren dienstverlening variërend in impact en benodigde tijdsinvestering van de vakafdelingen.
 - 🎯 Overzicht van benodigde en toegepaste methodieken

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's

- 1. Benodigde randvoorwaarden** onderdeel van **leiderschapsprogramma**.
Bouwstenen voor het leiderschapsprogramma zodat managers weten wat zij moeten doen om hun afdeling/team meer inwonergegericht te maken.
- 2. Communicatie** traject gericht op het laten leven van het DVC bij **collega's**.
80% van de collega's weet dat we als organisatie meer inwonergerichte dienstverlening gaan bieden. We bieden ze hier inspiratie, hulp en motivatie bij.

PLANNING

April '25 College B&W

In april bespreken we het Dienstverleningsconcept, het uitvoeringsprogramma en de bijbehorende kredietaanvraag.

focusgroep
met inwoners

April '25 Informatieavond gemeenteraad

Tijdens de informatieavond lichten we het Dienstverleningsconcept, het uitvoeringsprogramma en de bijbehorende kredietaanvraag toe.

Mei '25 Commissie & Raad

We bespreken en vragen uiteindelijk akkoord op het budget uitvoeringsprogramma dienstverleningsconcept

Juni '25 Uitvoeringsplannen

We concretiseren de activiteiten naar uitvoeringsplannen voor de komende 1,5 jaar en starten met de uitvoering daarvan.

BIJLAGEN

1. Uitgebreide toelichting van alle inrichtingsprincipes
2. Volledig overzicht benodigde activiteiten DVC
3. Overzicht alle externe en interne factoren die vragen om investeringen in dienstverlening.

Aparte bijlage:
4. doelenboom

Deelnemers workshop & interviews

Deelnemers workshops

DT	Daniël Timmermans Required	DB	Daniëlle Botermans Required
RM	Ron Meerts Required	MW	Marjolein Wassenberg Required
MS	Menno Spijker Required	ID	Imke Doyer Required
JS	Joanny Steijvers Required	DK	Dirk Küsters Required
LT	Lisa Truijen Required	RR	Roy Ritzen Required
NP	Nancy Peeters-Ras Required	RH	Remco Hoogstraten Optional
JB	Jolanda Bouwman Required		
RD	Roel Deneer Required		
MD	Marco van Dijk Required		
CK	Christel Knoop Required		

Respondenten interviews

Anne-Marie Vrijenhoek
Raymond Vlecken
Joanny Steijvers
Arjan Kessels
Janine Wolters
Menno Spijker en Manon Krauth
John Bijnen
Gerrit Speelberg
Angelique Roumen
Jeroen van Veen
Daniëlle Botermans / Jolanda Bouwman
Roy Ritzen
Dwayne Heuvelmans
Ghislaine Wolters
Coen Boots
Neeltje van de Braak
Irma Schmitz
Imke Doyer
Alwin Snijders
Remco Hoogstraten



INRICHTINGSPRINCIPES VOOR EEN ROBUUSTE FRONTOFFICE

Een robuuste frontoffice

1. Robuuste, professionele en ontlastende frontoffice

We organiseren de voorkant van Weert zodanig dat deze eenvoudige vragen en processen afhandelt, waardoor vakafdelingen tijd krijgen voor complexere en persoonlijke dienstverlening.

2. De vraag reist door de organisatie, niet de inwoner

We bieden een naadloze combinatie van digitale en fysieke kanalen, waarbij inwoners zelf kunnen kiezen welk kanaal het beste past; omnichannel. Er is 'no wrong door'. Er is altijd ruimte voor een persoonlijk gesprek waar nodig en we zoeken de inwoner op als de vraag of context daar om vraagt.

3. Proactieve communicatie en preventie

Door intensieve samenwerking in de driehoek van de frontoffice, vakafdeling en communicatie signaleren en adresseren we vroegtijdig veelvoorkomend en 'onnodig' klantcontact met proactieve communicatie, waar mogelijk en gewenst doen we dat wijkgericht.

4. Inclusieve toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Alle dienstverlening wordt ingericht met oog voor toegankelijkheid, zodat alle inwoners, ongeacht digitale vaardigheden, gebruik kunnen maken van de dienstverlening.

Inwoner centrale processen	
1.	Versimpelen, automatiseren en digitaliseren
2.	Data-gestuurde optimalisatie
3.	Integraal signaleren van onderliggende hulpvragen
4.	Inwoningericht ontwerp van processen en producten
5.	Inwoners krijgen waar mogelijk en gewenst pro-actief hulp

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's	
1.	Proactieve ondersteuning
2.	Oprechte empathie en menselijke maat
3.	Oplossingsgericht en duurzaam werken
4.	Samenwerken en kennis delen
5.	Innovatieve mindset

INRICHTINGSPRINCIPES VOOR INWONER CENTRALE PROCESSEN

Inwoner centrale processen

Een robuuste frontoffice

1. Robuuste, professionele en ontlastende frontoffice
2. De vraag reist door de organisatie, niet de inwoner
3. Proactieve communicatie en preventie
4. Inclusieve toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

1. Versimpelen, automatiseren en digitaliseren

We versimpelen, automatiseren en digitaliseren de top 10 massale klantprocessen klantgericht, zodat er tijd en ruimte ontstaat voor persoonlijk contact bij processen & inwoners die daar om vragen.

2. Data-gestuurde optimalisatie

Een aantal klantprocessen verbeteren we continu door gebruik te maken van dat a over klantvragen, knelpunten en feedback.

3. Integraal signaleren van onderliggende hulpvragen

Waar relevant richten we klantprocessen zo in dat medewerkers niet alleen de initiële vraag behandelen, maar waar relevant ook breder kijken naar mogelijke onderliggende hulpvragen, ook als het een ander domein betreft.

4. Inwonergericht ontwerp van processen en producten

Bij het ontwikkelen / aanpassen van onze processen en klantinteracties nemen we de belevingswereld en logica van inwoners als uitgangspunt.

5. Inwoners krijgen waar gewenst en mogelijk pro-actief hulp

Daar waar mogelijk en behulpzaam bieden we regelingen pro-actief aan als inwoners daar recht op hebben. Mocht dat niet mogelijk zijn, wijzen we inwoners erop als we denken dat ze hier recht op hebben.

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's

1. Proactieve ondersteuning
2. Oprechte empathie en menselijke maat
3. Oplossingsgericht en duurzaam werken
4. Samenwerken en kennis delen
5. Innovatieve mindset

INRICHTINGSPRINCIPES VOOR DE ORGANISATIE EN DE COLLEGA

Een robuuste frontoffice

1. Robuuste, professionele en ontlastende frontoffice
2. De vraag reist door de organisatie, niet de inwoner
3. Proactieve communicatie en preventie
4. Inclusieve toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid

Inwoner centrale processen

1. Versimpelen, automatiseren en digitaliseren
2. Data-gestuurde optimalisatie
3. Integraal signaleren van onderliggende hulpvragen
4. Inwonengericht ontwerp van processen
5. Inwoners krijgen waar mogelijk en gewenst pro-actief hulp

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's

1. Proactieve ondersteuning

Collega's nemen het initiatief om inwoners actief op te zoeken, bredere hulpvragen te signaleren en direct passende ondersteuning te bieden.

2. Oprechte empathie en menselijke maat

Collega's krijgen ruimte voor en tonen begrip en oprechte interesse in de situatie van inwoners. Ze werken vanuit vertrouwen, passen de menselijke maat toe en handelen volgens de bedoeling van wet- en regelgeving.

3. Oplossingsgericht en duurzaam werken

Collega's denken verder dan de vraag van vandaag en zoeken samen met inwoners naar duurzame en haalbare oplossingen voor hun situatie.

4. Samenwerken en kennis delen

Teams leren van elkaar door intensief samen te werken en praktijkervaringen te delen, met als doel continu de dienstverlening te verbeteren.

5. Innovatieve mindset

Medewerkers staan open voor nieuwe ideeën en ontwikkelingen, zowel in de persoonlijke benadering als in het gebruik van digitale oplossingen.

VOLLEDIG OVERZICHT BENODIGDE ACTIVITEITEN VOOR DVC

Een robuuste frontoffice

1. **Ontwerp maken van robuuste ontlastende frontoffice** inclusief kwaliteit (KPI), randvoorwaarden, systemen, openingstijden & locatie o.b.v. voorkeursoronderzoek inwoners. En voorstel voor vervolg.
2. **Onderzoek** naar wijze waarop we **Omnichannel** willen inrichten en voorstel voor vervolg.
3. **Organiseren ondersteuningsteam** dat teams 'dedicated' begeleidt bij activiteiten op de drie sporen op gebied van communicatie, dienstverlening (CX en UX), informatie, ICT en processen.
4. (Verder) uitvoering blijven geven aan **WCAG** en verder borgen van **UX kennis in ICT-ontwikkeling**.

Inwoner centrale processen

1. Ondersteuningsteam ondersteunt vakafdeling bij **versimpelen, automatiseren en digitaliseren** van aantal **top 10 massale klantprocessen** inclusief echt persoonlijk contact waar nodig.
2. **Inrichten verbeterloop** en –maatregelen op de relevante **klantprocessen** die **slecht** scoren.
3. Uitwerken van **vijf levensgebeurtenissen** naar mogelijke onderliggende hulpvragen en samenwerkingsafspraken tbv integrale dienstverlening
4. **Toerusten** van **ondersteuningsteam** met **diverse methodieken** gericht op verbeteren dienstverlening variërend in impact en benodigde tijdsinvestering van de vakafdelingen.
5. In 2026 draaien er **2 pilots pro-actieve dienstverlening** inclusief evaluatie en lessen voor vervolg.

Van buiten naar binnen in de organisatie en de collega's

1. **Benodigde randvoorwaarden** onderdeel maken van **leiderschapsprogramma**.
2. **Communicatie** traject gericht op het laten leven van het DVC bij **collega's**.
3. **Ontwikkelen toolbox** (bijv serious gaming) voor teams om **zelf met DVC** aan de slag te gaan. Bijvoorbeeld ondersteuning bij maken van 'hun eigen verhaal'
4. **Traject** gericht op **digitale vaardigheden** en **inwonergerichte dienstverlening**.
5. **Institutionaliseren** van **DVC** in het **DNA** van **Weert** door plek te geven in o.a. arbeidsmarktbenadering, templates voor afdelingsplan, college- & DT-stukken, projectvoorstellen, inkoopbeleid, onboarding etc.

OVERZICHT INTERNE EN EXTERNE ONTWIKKELINGEN DIE OM INVESTEREN IN DIENSTVERLENING VRAGEN

Voldoen aan verwachtingen inwoner

- Ziet elders moderne dienstverlening. Verwacht dat ook van haar eigen gemeente.
- Willen snel een antwoord op hun vraag (bereikbaar, begrijpelijk en juist)
- Ruime contactmogelijkheden, liefst digitaal.
- Deel verlangt persoonlijk contact
- Betrouwbare overheid (afspraak=afspraak, geen kastje-muur)
- Efficiënt contact (snelle afhandeling + zicht op status)

Toenemende druk op de organisatie vanuit de maatschappelijke

- Steeds meer piekbelasting (Corona, Oekraïne, spreidingswet)
- Krappe arbeidsmarkt
- Stapelende wetgeving (WOO, Privacy, Security, WCAG, WMEBV, AWB et cetera) die eisen aan dienstverlening stellen.
- Groeiende urgentie voor 'integraliteit'
- Beweging vanuit het Rijk voor 1 overheidsloket

Realiseren strategische visie

- Verschuivende rol van de overheid vraagt ook om integraal beeld van 'wat er buiten speelt'
- Van buiten naar binnen werken vraagt om dienstverlening die aansluit op behoeften inwoner
- Visie vraagt om meer integrale dienstverlening dan we nu leveren.

Realiseren groeiambities

- Realiseren van de groeiambities betekent ook meer werk over de volle breedte van de organisatie.
- Daarmee moeten we meer werk leveren voor hetzelfde of minder geld.
- Vakspecialisten hebben dus tijd nodig voor complexe zaken en uitvoering.
- Opschaling is moeilijker en gaat ten koste van ander werk
- Effectieve en efficiënte inzet van menselijk kapitaal