



Ambitie: Dienstverlening



Herijking kadernota Dienstverlening 2026

Omschrijving (toelichting)

Visie op dienstverlening is vastgesteld. Er is geen extra budget voor invoering beschikbaar. Door werk met werk te maken (o.a. in kader van automatisering) voeren we de nieuwe dienstverlening gefaseerd in. Goed Werkgeverschap vraag blijvend investeringen in werkomstandigheden, ontwikkelen en opleiden van medewerkers.

Kader Raadsprogramma

Omschrijving (toelichting)

In 2020 is de dienstverlening vanuit de organisatie verbeterd. Maar er is meer verbetering mogelijk. De dienstverlening organiseren we steeds meer digitaal. Sommige inwoners kunnen daarin niet mee.

Mede daarom blijft het van belang om elkaar persoonlijk te ontmoeten. En een loket te hebben in het Huis van Waalre. We willen dat de dienstverlening zich richt op meedenken met de wensen van onze inwoners, voor zover dit kan. Sommige regels moeten we immers (wettelijk) uitvoeren. De gemeente communiceert daar open over. Dan weten zowel inwoners als gemeente wat zij van elkaar kunnen verwachten. Daarnaast is het belangrijk dat onze gemeente voldoende menskracht heeft om de dienstverlening goed uit te kunnen voeren. We willen dat de gemeente een betrokken dienstverlener is, met oog voor de wensen van onze inwoners. Hulpvragen bekijken we zoveel mogelijk vanuit de persoonlijke behoefte die er is en minder vanuit de regels.

Wat willen we bereiken?

1. De openingstijden blijven ruim en op werkdagen zijn we goed bereikbaar voor vragen van onze inwoners.

Wat gaan we daarvoor doen?

De dienstverlening is afgestemd op de verschillende groepen. Daarbij is er veel ruimte voor persoonlijk contact in het Huis van Waalre.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

De dienstverlening wordt steeds meer toekomstbestendig ingericht, afgestemd op de verschillende groepen. Dit betekent dat we rekening houden met inwoners die graag digitaal zaken doen met de gemeente (en die we ook vanuit wetgeving die mogelijkheid

moeten bieden) zodat voldoende ruimte overblijft voor inwoners die persoonlijk contact en ondersteuning nodig hebben.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Deze actie verloopt volgens planning.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Niet van toepassing.

We handhaven de huidige openstellingstijden

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

De openstellingstijden zijn hetzelfde gebleven.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Wat willen we bereiken?

2. Onze gemeente is altijd klaar en voorbereid op nieuwe wetgeving en het dienstverleningsconcept past daarbij. De organisatie werkt volgens een dienstverleningsconcept

Wat gaan we daarvoor doen?

Er wordt een nieuw dienstverleningsconcept vastgesteld.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

Op 18 juli 2024 is het nieuwe dienstverleningsconcept 'Visie op dienstverlening' vastgesteld.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



De visie is vastgesteld (juli 2024), maar later dan oorspronkelijk de planning was (2023).

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Het project is binnen het beschikbare budget uitgevoerd.

Er wordt volgens het nieuwe dienstverleningsconcept gewerkt.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

Na vaststelling van de Visie op dienstverlening (juli 2024) is een start gemaakt met de acties uit het uitvoeringsplan, passend bij de beschikbare capaciteit en middelen.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



De Visie op dienstverlening geeft aan wat nodig is om de dienstverlening aan te laten sluiten bij de ontwikkelingen richting de toekomst. Dit betekent dat de organisatie stappen zet en acties uitvoert uit het uitvoeringsprogramma om de dienstverlening te verbeteren.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Voor de uitvoering van de visie op dienstverlening is geen budget gereserveerd. Alle acties uit het uitvoeringsplan worden uitgevoerd binnen de beschikbare capaciteit en middelen.

We leveren betrouwbare en kwaliteitsvolle dienstverlening op het gebied van burgerzaken die steeds aansluit bij de wensen van onze klanten.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

Dit is uitvoering van ons dagelijkse werk.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Deze actie verloopt volgens planning.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Er is voldoende budget gereserveerd.

Wat willen we bereiken?

3. Er wordt zowel digitaal als analoog gecommuniceerd en het streven is al onze inwoners te bereiken.

Wat gaan we daarvoor doen?

De dienstverlening is afgestemd op de verschillende groepen. Daarbij is er veel ruimte voor persoonlijk contact in het Huis van Waalre.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

De dienstverlening wordt steeds meer toekomstbestendig ingericht, afgestemd op de verschillende groepen. Dit betekent dat we rekening houden met inwoners die graag digitaal zaken doen met de gemeente (en die we ook vanuit wetgeving die mogelijkheid moeten bieden) zodat voldoende ruimte overblijft voor inwoners die persoonlijk contact en ondersteuning nodig hebben.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Deze actie verloopt volgens planning.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Niet van toepassing.

De digitale dienstverlening van al onze producten (o.a. meldingen over openbare ruimte (MOR), burgerzakenproducten, gemeentelijke belastingen) worden verder uitgebreid en verbeterd.

Er zijn meer producten die, naast analoog, via E-diensten worden aangeboden. Hierbij wordt aansluiting gezocht met zaakgericht werken.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

Het uitbreiden en verbeteren van de digitale dienstverlening zijn belangrijke speerpunten in de Visie op dienstverlening. Daarnaast worden vanuit de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en het Zaakgericht werken continu processen gedigitaliseerd zodat inwoners zaken digitaal kunnen afhandelen. Voor de meldingen openbare ruimte (MOR) kunnen inwoners al gebruikmaken van de app Fixi. In 2025 komen meer burgerzakenproducten digitaal beschikbaar.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Deze actie verloopt volgens planning.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Het digitaliseren wordt vooral gedaan binnen de beschikbare capaciteit en al beschikbaar gestelde budgetten.

Inwoners kunnen zelf bepalen via welk kanaal ze communiceren en wanneer ze dienstverlening afnemen van de gemeente.

Dit kan via verschillende kanalen (schriftelijk, telefonisch digitaal én persoonlijk). Waar de Waalre naar ook binnenkomt, hij/zij kan uitgaan van een gelijke dienstverleningskwaliteit.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

Uitgangspunt is dat inwoners zelf het gewenste kanaal kunnen kiezen. Op dit moment staat het digitale kanaal nog niet voor alle producten van de gemeente open. Hier wordt volgens planning aan gewerkt. Van welke kanalen inwoners gebruik kunnen maken, wordt opgenomen in een kanalenstrategie.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Deze actie verloopt volgens planning.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

Deze actie wordt uitgevoerd binnen bestaande budgetten.

Wat willen we bereiken?

4. We breiden de organisatie uit, met nadruk op kwaliteitsverbetering van dienstverlening en advisering, op zaken die prioriteit hebben.

Wegens een kleine bezetting is de gemeentelijke organisatie nu te krap om alle taken uit te voeren.

Wat gaan we daarvoor doen?

We investeren verder in kwaliteit en kwantiteit van de ambtelijke organisatie.

Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening en advisering voor inwoners, bedrijven en instellingen staat doorlopend op de agenda. We zijn een betrokken dienstverlener, met oog voor de wensen van onze inwoners. Dit betekent verdere investeringen in kwaliteit en kwantiteit van de ambtelijke organisatie. Onze aandachtspunten zijn:

- De kwaliteit van persoons- en adresgegevens voldoet aan alle eisen.
- Verbreding van de kennis van medewerkers. Door de toenemende digitalisering is de dienstverlening anders ingericht. Dit betekent dat er meer kwaliteit aan de achterkant wordt geboden, zoals bijvoorbeeld meer inhoudelijke controle op identiteits- en adresfraude.
- De privacy is zo goed mogelijk gegarandeerd; (zorg-gerelateerde) persoonsgegevens zijn veilig bij de gemeente.
- Interne processen zijn tegen het licht gehouden en verbetering is doorgevoerd waar nodig.
- Zoveel mogelijk taken worden aan de voorkant van de organisatie afgehandeld, waarbij de inwoner in één handeling bediend wordt.
- We werken vanuit de bedoeling. De vraag van de inwoner is leidend bij de uitvoering van onze taken. Daar waar wet- en regelgeving beperkend is, gaan we op zoek naar mogelijkheden om de vraag van de inwoner mogelijk te maken.

Voortgang (groen: afgerond / oranje: loopt / rood: nog niet gestart)



Toelichting voortgang Nieuw

We blijven continu bezig met het doorontwikkelen van de organisatie, eind 2024 hebben we bijvoorbeeld de We Work Waalre enquête gehouden. We gaan aan de slag met de resultaten door sessies voor de medewerkers te organiseren en bijvoorbeeld een nieuwe gesprekscyclus te implementeren.

Planning (groen: op planning / oranje: lichte afwijking / rood: wijkt af van planning)



Dit blijft een doorlopend proces.

Budget (Groen: er is voldoende budget gereserveerd / Oranje: er is budget gereserveerd maar niet voldoende / Rood: er is nog geen budget gereserveerd)



Budget (toelichting)

