

Dienstverleningsbeleid van Maashorst

'Goed geholpen!'



maashorst



Dienstverleningsbeleid van Maashorst

'Goed geholpen!'

1. Inleiding

- 1.1. Inleiding
- 1.2. Wat is dienstverlening?
- 1.3. Doel & doelgroepen

2. Kaders en uitgangspunten

- 2.1. Context en ontwikkelingen
- 2.2. Visie en uitgangspunten
- 2.3. Goed geholpen!
- 2.4. Servicebeloften
- 2.5. Randvoorwaarden: wat hebben we hiervoor nodig?
- 2.6. Rollen binnen de organisatie

3. Het inrichten van onze dienstverlening

- 3.1. Continu verbeteren
- 3.2. Denken in productgroepen
- 3.3. Van kanaalstrategie naar omnichannel
- 3.4. Houding en gedrag

4. Dienstverleningsthema's (uitvoeringsplan)

- 4.1. Bereikbaarheid
- 4.2. Digitalisering
- 4.3. Klantfeedback
- 4.4. Houding en gedrag
- 4.5. (Door)ontwikkelingen

5. Tot slot

6. Bijlagen



1. Inleiding

Voor je ligt ons dienstverleningsbeleid. Als gemeente Maashorst hebben we een stevige ambitie als het gaat om dienstverlening. In dit document lees je:

- wat dienstverlening voor ons betekent;
- wat het precies inhoudt;
- waar we als gemeente voor staan;
- hoe de visie, uitgangspunten, thema's en kernwaarden samenhangen;
- en hoe we onze afspraken en uitgangspunten in de praktijk brengen.

De naam van deze visie – 'Goed geholpen!' – is veelzeggend. We willen een organisatie zijn die iedere inwoner goed helpt. Ook als het antwoord soms 'nee' is of niet precies is wat de inwoner verwachtte. We gaan op zoek naar de vraag achter de vraag en luisteren naar wat inwoners echt willen. We zijn er voor iedereen. De leefwereld van onze inwoners staat centraal.

We zijn vastberaden om dit beleid een vast onderdeel te maken van onze bedrijfsvoering. Samen zorgen we dat onze inwoners zich gehoord en Goed geholpen voelen. Dat is waar we als Maashorst voor staan. Dit beleid geldt voor 2025 en 2026. Iedere 2 jaar bekijken we of het nog aansluit bij de ontwikkelingen in de maatschappij en onze organisatie. Zo blijven we het beleid continu verbeteren.



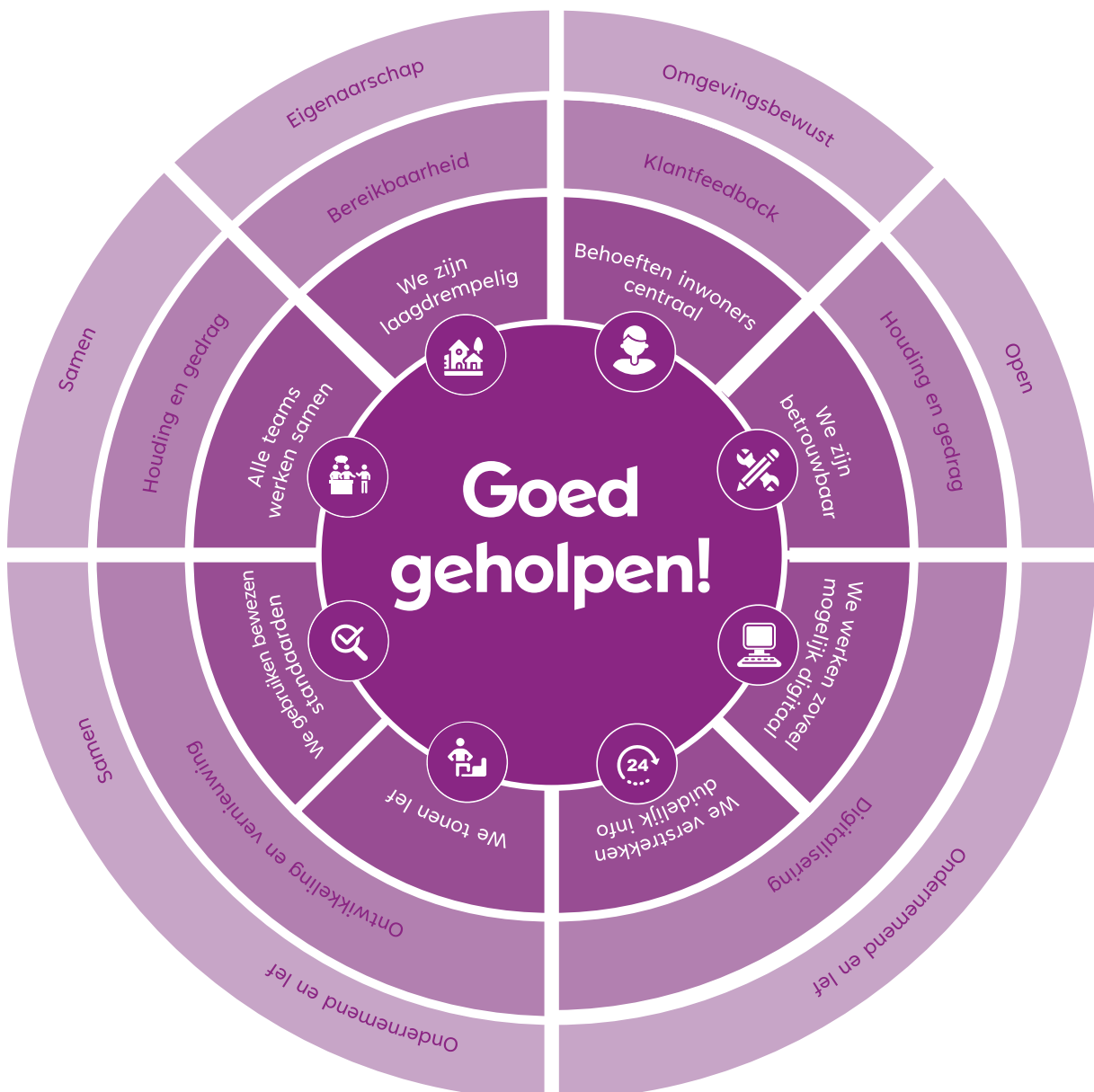
**Goed
geholpen!**



Samenhang in dienstverlening: van visie tot kernwaarden

We hebben een duidelijke visie en uitgangspunten voor onze dienstverlening. We leggen focus op vijf verbeterthema's. In de visual hieronder zie je hoe de thema's aansluiten op de uitgangspunten. Daaromheen staan onze kernwaarden, die zowel de uitgangspunten als de thema's versterken.

- **Kern van de visual: Visie – “Goed geholpen”**
Goed geholpen worden – dát is waar het om draait. Inwoners, ondernemers en partners moeten merken dat wij hen zien, horen en écht helpen. Dit vormt de kern van onze dienstverlening.
- **Eerste ring: De 8 uitgangspunten van onze dienstverlening**
Dit zijn de basisprincipes waaraan onze dienstverlening moet voldoen. Ze helpen ons steeds om de dienstverlening op een herkenbare en samenhangende en logische wijze te organiseren
- **Tweede ring: Dienstverleningsthema's**
Dit zijn de belangrijkste thema's waarop wij onze dienstverlening continu verbeteren.
- **Buitenste ring: Kernwaarden**
De kernwaarden vormen de basis van onze manier van werken binnen Maashorst en hoe we omgaan met inwoners en organisaties. Ze laten zien waar wij als Maashorst voor staan. Door deze waarden te omarmen, zorgen we dat iedereen zich Goed geholpen voelt.



1.2. Wat is dienstverlening?

Definitie dienstverlening

“Alle vormen van contact, transactie en interactie tussen inwoners, ondernemers of organisaties en de gemeente. “ Vanaf nu gebruiken we de term ‘inwoners’ om al deze doelgroepen te beschrijven. Dienstverlening gaat verder dan alleen het afhalen van een paspoort aan de balie. Het gaat bijvoorbeeld ook om het onderhouden van de openbare ruimte en het ondersteunen van inwoners bij werk en inkomen. Maar ook om het beantwoorden van vragen van inwoners over het toekennen van hulp, zoals huishoudelijke ondersteuning. Kortom, dienstverlening raakt de hele organisatie en al onze collega’s hebben hiermee te maken, zowel intern als extern.

**Definitie
Dienstverlening:
alle vormen van
contact, transactie
en interactie
tussen inwoners,
ondernemers of
organisaties en
de gemeente.**

Het begint intern

Bij Maashorst geloven we dat goede interne samenwerking de basis is voor betere dienstverlening. Daarom focussen we op samenwerken en elkaar opzoeken. De acties die Dienstverlening uitvoert, ondersteunen dit.

Maar het gaat vooral om een cultuur waarin collega’s elkaar kennen en makkelijk weten te vinden. Door elkaar actief op te zoeken en samen te werken, verbeteren we onze service aan inwoners. Het gaat niet alleen om processen, maar vooral om mensen en verbinding. Samen maken we het verschil!



Rollen van de gemeente bij dienstverlening

De inwoners van Maashorst kunnen ons op verschillende manieren tegenkomen, afhankelijk van wat ze nodig hebben. Soms zijn we er om regels te handhaven, soms bieden we ondersteuning en soms werken we samen aan nieuwe initiatieven. Wat hun vraag of situatie ook is, we staan klaar om ze verder te helpen.

**De traditionele rol**

Heb je als inwoner een product zoals een vergunning of reisdocument nodig? Dan regelen we dit.

**De ondersteunende rol**

Heeft iemand hulp nodig bij een zorgvraag of wil een inwoner weten welke sport- en cultuurmogelijkheden er zijn in de buurt? We denken mee en bieden ondersteuning. Zo staan we ook voor mensen klaar als zij bijvoorbeeld moeite hebben met het invullen van formulieren voor zorgondersteuning.

**De samenwerkingsrol**

Heeft een inwoner een idee om de buurt mooier en veiliger te maken, bijvoorbeeld met een nieuwe speeltuin of buurtpreventieteam? Dan werken we samen met de inwoner en buurtgenoten om dit te realiseren.

1.3 Doel en doelgroepen dienstverleningsbeleid

Doel

Het dienstverleningsbeleid geeft ons richtlijnen om onze inwoners zo goed mogelijk te helpen. Het is dus een praktische handleiding voor ons dagelijkse werk. 'Goed geholpen' is niet voor niets het thema van dit beleid. Wat dit thema precies inhoudt, lees je in paragraaf 2.3.

Doelgroepen binnen Maashorst



Inwoners – centraal in onze dienstverlening

Inwoners zijn de reden waarom dit beleid er is. Zij zijn de belangrijkste doelgroep van onze dienstverlening. Van een eenvoudige aanvraag tot een complexere ondersteuningsbehoefte: de manier waarop inwoners geholpen worden, bepaalt hoe zij de gemeente ervaren. Dit beleid zorgt ervoor dat dienstverlening aansluit op hun behoeften en verwachtingen, met duidelijke afspraken over bereikbaarheid, toegankelijkheid en ondersteuning.



Medewerkers – sleutel voor Goed geholpen

Elke dag werken we met zijn allen voor de inwoners van Maashorst. Of je nu aan de balie staat, een vergunning beoordeelt of een inwoner helpt met een aanvraag: iedereen draagt bij aan een toegankelijke en betrouwbare dienstverlening. Dit beleid beschrijft hoe Maashorst goede dienstverlening ziet en hoe medewerkers onze inwoners goed kunnen helpen.



Leidinggevend – de verbindende factor

Leidinggevend – de verbindende factor zorgen ervoor dat teams optimaal kunnen werken binnen de kaders van dit beleid. Zij bewaken de kwaliteit, stimuleren verbeteringen en ontwikkelingen, en zorgen ervoor dat medewerkers de ruimte en middelen hebben om inwoners goed te helpen.



Bestuur – bepalend voor de koers

Het bestuur heeft de ambities en richting van onze dienstverlening bepaald. Door dit beleid uit te dragen bouwen bestuurders mee aan betrouwbare en toekomstbestendige dienstverlening. Dit beleid vormt ook de basis waarop in de toekomst goede keuzes kunnen worden gemaakt. Zo zorgen we ervoor dat elke beslissing voortbouwt op een vast fundament, zodat Maashorst altijd klaar is voor nieuwe uitdagingen en kansen.



2. Kaders en uitgangspunten

In dit hoofdstuk vind je de kaders en uitgangspunten van dit dienstverleningsbeleid. Ook leggen we kort uit welke ontwikkelingen er zijn rondom dienstverlening. Tot slot delen we onze visie op de dienstverlening van Maashorst.

2.1 Context en ontwikkelingen

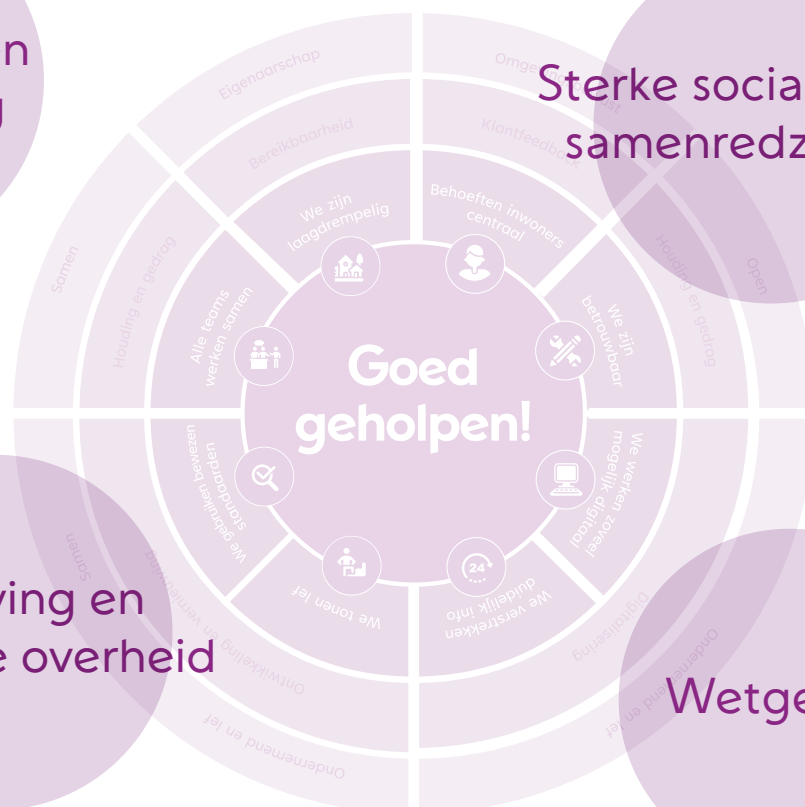
Gemeente Maashorst bestaat sinds 1 januari 2022. Toen hebben we ook ons dienstverleningsconcept ingevoerd. In 2024 hebben we dit concept volgens afspraak geëvalueerd en omgezet naar een dienstverleningsbeleid. Hierin hebben we de lessen van de afgelopen jaren meegenomen. Maashorst is nu als organisatie grotendeels gevormd en heeft haar identiteit gevonden. We ontwikkelen ons steeds meer naar de houding van 'Ja, en'. Dat betekent dat we denken in mogelijkheden en meedenken met de inwoner. Regels en systemen zijn daarbij minder leidend. We kijken hierbij steeds meer naar het grotere geheel.

Digitalisering en automatisering

Sterke sociale basis en samenredzaamheid

Samenleving en betrouwbare overheid

Wetgeving



Evaluatie herindeling

In opdracht van de minister van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties deed adviesbureau Berenschot onderzoek naar het functioneren van onze gemeente na de herindeling. Daarbij heeft het bureau verschillende belanghebbenden betrokken, variërend van inwoners tot bestuurders en medewerkers.

In de rapportage richt Berenschot zich op de kwaliteit van de dienstverlening. Daarbij is gekeken of de gemeente dicht bij de mensen staat, of de betrokkenheid van de inwoners goed is, of de gemeente rekening houdt met dorpen en wijken en wat de ervaringen en gevolgen van de herindeling voor de inwoners zijn. De adviezen en aanbevelingen uit het rapport sluiten goed aan bij onze uitgangspunten voor dienstverlening en zijn verwerkt in dit beleid.

We houden rekening met de adviezen uit het rapport en gaan hier concreet mee aan de slag..

Samenleving en betrouwbare overheid

De samenleving verandert en de rol van de overheid ook. Het vertrouwen in de overheid is op dit moment laag, en dat merken we ook in onze gemeente. Een van onze belangrijkste doelen is daarom het herstellen van dit vertrouwen. Dit doen we door duidelijke servicebeloften te maken, en nog belangrijker: door ons daar ook echt aan te houden. Door onze inwoners goed te helpen, bouwen we dat vertrouwen weer op.

Digitalisering en innovatie

We zien digitalisering en innovatie als een krachtig middel om onze dienstverlening nóg beter te maken. In de komende jaren richten we ons eerst op het versterken van onze basisprocessen. De volgende stap is een slimme inzet van data en technologie, zodat we steeds vaker proactief kunnen handelen. Zo bouwen we stap voor stap aan een toekomstbestendige dienstverlening waar iedereen op kan rekenen.



Wetgeving

In het beleid houden we rekening met wetgeving. Voldoen aan deze wetten is een uitdaging, maar het biedt ook kansen om de dienstverlening te verbeteren. Sommige wetten richten zich op digitalisering, andere op openheid en transparantie, en weer andere op veiligheid, klantgerichtheid en toegankelijkheid.

Deze wetten hebben invloed op onze dienstverlening:

- ← Wet modernisering elektronisch en bestuurlijk verkeer (Wmebv)
- ← Wet open overheid (Woo)
- ← Algemene verordening gegevensbescherming (AVG)
- ← Omgevingswet
- ← Wet digitale overheid (Wdo)
- ← Web Content Accessibility Guidelines 2.1 (WCAG)
- ← Single Digital Gateway (SDG)
- ← Wet elektronische publicaties (Wep)

Samenredzaamheid en sterke sociale basis

Onze samenleving is de afgelopen jaren steeds individualistischer geworden. Investeren in een sterke sociale basis is dan ook belangrijker dan ooit. Dit is het fundament van een gezonde, veerkrachtige gemeenschap. Het is het netwerk van relaties, waarden en normen dat mensen verbindt en zorgt voor saamhorigheid en onderlinge steun.

Mensen voelen zich vaak het meest thuis in hun eigen buurt. Daarom is het belangrijk om gebiedsgericht te werken en te investeren in netwerken waarin zij zich vertrouwd voelen. We willen dat onze inwoners zich veilig en verbonden voelen met elkaar. En dat ze weten dat ze er niet alleen voor staan en in moeilijke tijden kunnen rekenen op anderen.

We richten ons daarom op onze basis: de Sterke Sociale Basis. Door kennis, ervaring en betrokkenheid te bundelen, bouwen we aan een samenleving waarin inwoners elkaar ondersteunen en waarin 'samenredzaamheid' centraal staat. Dit kunnen we als gemeente niet alleen, en ook onze inwoners niet. We streven naar een gelijkwaardige samenwerking tussen inwoners, vrijwilligers en professionals in zorg en welzijn. Door al deze krachten te bundelen, kunnen we het verschil maken.

Deze samenwerking is een cruciale bouwsteen en oplossingsrichting uit het beleidskader om die sociale basis verder uit te breiden en te versterken. De Sterke Sociale Basis is nooit helemaal af en zal zich blijven ontwikkelen. Kleine stapjes maken uiteindelijk een groot verschil voor de kracht van onze samenleving. Laten we deze weg met elkaar bewandelen, zodat we meer verbondenheid creëren in onze gemeente.

Bron: beleidskader Sterke Sociale Basis



2.2 Visie en uitgangspunten

Visie van dienstverlening

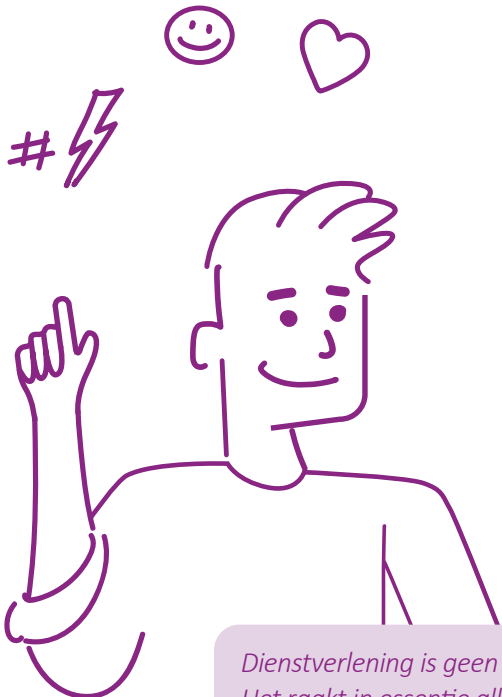
De gemeente Maashorst is er voor iedereen. Bijvoorbeeld voor inwoners die afhankelijk zijn van de gemeente, voor inwoners met goede ideeën, en voor mensen die een veilige omgeving belangrijk vinden. Maar ook voor ondernemers die evenementen organiseren of die hun bedrijf hier vestigen. En voor bezoekers die komen winkelen in ons centrum of genieten van onze prachtige natuur.

Iedereen heeft andere wensen en behoeften. Waar de ene inwoner geholpen is met een duidelijke website, wil de ander juist een gesprek met een adviseur. De een heeft nauwelijks contact met de gemeente, terwijl de ander juist regelmatig contact zoekt. Sommigen zijn gebaat bij digitale oplossingen die 24/7 beschikbaar zijn, terwijl anderen liever persoonlijk in gesprek gaan met een medewerker.

We willen iedereen zo goed mogelijk helpen. Daarom stemmen we onze dienstverlening af op wat er nodig is. Dienstverlening op maat dus. Daarbij zijn we duidelijk over wat we doen. Inwoners hebben op elk mobiel apparaat toegang tot hun persoonlijke informatie en kunnen eenvoudig een aanvraag indienen. Onze medewerkers zijn benaderbaar en helpen graag. Eenvoudige vragen beantwoorden we vriendelijk en correct, complexe zaken pakken we met onze partners op.

We denken in kansen en mogelijkheden om onze dienstverlening optimaal te laten aansluiten op de wensen en behoeften van onze inwoners. Die dienstverlening op maat creëren we samen, en passen we aan waar nodig en mogelijk. Zo zorgen we dat Maashorst een fijne gemeente is om te wonen en te werken. Waar inwoners Goed geholpen worden en niet het antwoord 'daar is mijn afdeling niet van' krijgen. Onze inwoners hebben één contactpersoon, die zorgt dat ze van begin tot eind Goed geholpen worden.

Onze gemeente is een gastvrije plek die voor iedereen toegankelijk is. We ontmoeten elkaar in de 6 dorpen, want samen maken we Maashorst. Iedereen weet de weg naar de gemeente te vinden, zowel fysiek als digitaal. Onze medewerkers hebben kennis van zaken en beantwoorden alle vragen goed. We zien dienstverlening als de rode draad door alle contacten die inwoners met ons hebben. En we geloven dat onze dienstverlening altijd beter kan: we blijven continu verbeteren.



*Dienstverlening is geen project, programma of team.
Het raakt in essentie alles wat we doen in de (overheids)uitvoering.
Dienstverlening heeft daarom alles te maken met houding,
gedrag, communicatie en samenwerking.*

Hans van der Pas, Burgemeester

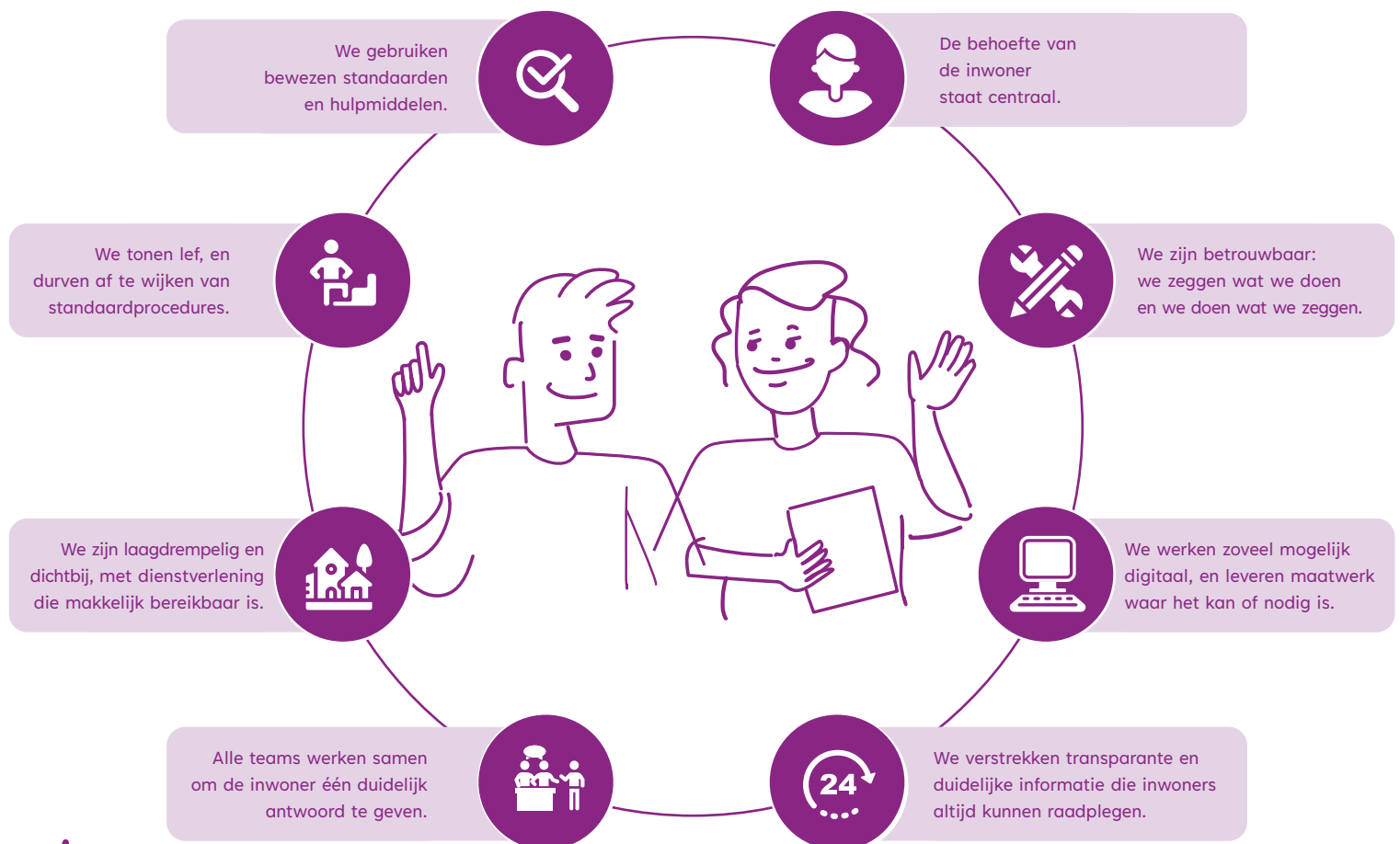
Uitgangspunten van dienstverlening

Maashorst is open en transparant, ook in de dienstverlening. Enerzijds door inzicht te bieden in de status van aanvragen of verzoeken. Anderzijds door onze inwoners uit te nodigen actief mee te denken over beleid en processen. Veel van onze diensten zijn door digitalisering 24/7 beschikbaar, maar onze dienstverlening blijft ook toegankelijk voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Inwoners kunnen ons ook bezoeken in het gemeentehuis.

We maken gebruik van de kennis en ervaring van onze inwoners, en we houden rekening met wat ze nodig hebben. Ook meten we onze dienstverlening om onze inzet en het resultaat hiervan inzichtelijk te maken. De relatie met inwoners is voor ons net zo belangrijk als de inhoud. We zorgen dat mensen zich welkom voelen bij ons en werken vanuit de juiste mindset aan houding en gedrag. We verplaatsen ons daarbij in de inwoner en denken mee in oplossingen. We zijn professioneel, deskundig, goed benaderbaar en gemakkelijk bereikbaar.

Onze dienstverlening is gericht op kwaliteit: juist en volledig, tijdig, integraal en met oog voor de individuele behoeften. We zijn helder over waar inwoners terecht kunnen en wat zij van ons mogen verwachten. We leren voortdurend en ontwikkelen ons, zodat iedereen zich Goed geholpen voelt.

De visie op dienstverlening is vertaald naar 8 uitgangspunten die onze aanpak richting geven:



Maashorst

2.3 Goed geholpen: vanuit de Toekomstvisie naar nu

Bij de herindeling hebben we inwoners gevraagd wat zij verwachten van de gemeente Maashorst. Hun boodschap was helder: gewoon goed geholpen worden. Dat past bij de Brabantse mentaliteit – doe maar gewoon, dan is het goed. Vanuit deze gesprekken en onderzoeken zijn de uitgangspunten voor onze dienstverlening ontstaan. In de Toekomstvisie hebben we dit samengevat onder de noemer 'Goed geholpen'. Nu bouwen we hierop voort en vertalen we het naar de praktijk.

Definitie Goed geholpen:
Gewoon goede dienstverlening.
Geen overbodige luxe, want dat past niet bij een gemeente.
Maar wel met een WARM hart. Daarmee maken we als Maashorst het verschil!



Ambitieniveau dienstverlening: Goed geholpen doen we met een warm hart
Goed geholpen is gewoon goed – dat hebben we met de organisatie vastgesteld, en het past bij ons en bij de Brabantse mentaliteit. Onze dienstverlening is eenvoudig, betrouwbaar en zonder onnodige drempels en overbodige luxe. Dat sluit aan op de behoefte van inwoners. We zijn ons ervan bewust dat we werken met gemeenschapsgeld. We leveren dienstverlening met een WARM hart:

Welkom → Iedereen voelt zich gezien en serieus genomen.

Aandacht → We luisteren goed en vragen door.

Respect → We behandelen iedereen gelijk en eerlijk.

Meedenken → We zoeken samen naar de beste oplossing.



2.4 Servicebeloften

Onze **servicebeloften** zorgen voor duidelijkheid en helpen verwachtingen te managen bij inwoners. We bekijken hier jaarlijks naar en bekijken of ze nog passen bij onze dienstverlening en de verwachtingen van onze inwoners.

Extern houden we ons aan de **wettelijke termijnen op het gebied van dienstverlening**. Als het mogelijk is dan verrassen we onze inwoners graag. Daarnaast hebben we als Maashorst voor bereikbaarheid onze eigen servicebeloften opgesteld (zie bijlage 1).



Wat mag de inwoner verwachten?

We volgen de **landelijke afspraken en richtlijnen op het gebied van dienstverlening**. Daarnaast hebben we als Maashorst onze eigen servicebeloften opgesteld (zie bijlage 1). Door de landelijke en lokale afspraken na te komen, zorgen we dat onze dienstverlening consistent is en inwoners zich goed geholpen voelen.



Wat mogen medewerkers verwachten?

Bij Maashorst geloven we in **samenwerken en elkaar versterken**. We maken waar wat we beloven. Niet alleen naar inwoners en partners, maar ook naar elkaar. Want goede dienstverlening begint intern. Door samen duidelijke afspraken te maken, versterken we onze samenwerking van binnenuit. Zo bouwen we verder aan een betrouwbare organisatie, zowel intern als naar buiten toe.

2.5 Randvoorwaarden: wat hebben we hiervoor nodig?

Pak de ruimte: sleutel voor betere dienstverlening

Het is belangrijk dat we het eigenaarschap van medewerkers versterken. We geloven dat zij inwoners beter helpen als we ze de ruimte geven om zelf beslissingen te nemen en verantwoordelijkheid te dragen. Ze mogen daarbij afwijken van standaardprocedures om maatwerk te leveren, om beter aan te sluiten bij de behoeften van inwoners. Dit verhoogt de tevredenheid van inwoners én de motivatie van medewerkers.

Klantbeeld

De medewerkers van Maashorst werken klantgericht. Ze weten wie ze voor zich hebben, zowel digitaal als fysiek, en kunnen inspelen op de vraag, of de onderliggende vraag herkennen. Voor goede dienstverlening is een goed systeem voor het registreren van klantcontact onmisbaar. Wanneer meerdere teams aan een aanvraag werken, is het belangrijk dat een medewerker van het klantcontactcentrum de inwoner de juiste informatie geeft.

Informatiehuishouding op orde

Het is belangrijk dat we werken met betrouwbare en veilige data, opgeslagen in goed functionerende systemen. We houden ons aan wet- en regelgeving rondom de verwerking van persoonsgegevens. Bij digitalisering volgen we de uitgangspunten van ICT.

Processen

Duidelijke en efficiënte processen, gebaseerd op klantinput, vormen de basis voor goede dienstverlening. Daarom leggen we processen goed en eenduidig vast en wijzen we een eigenaar aan. Bij het verbeteren van processen, bijvoorbeeld met methoden als LEAN en continu verbeteren, kijken we ook van buiten naar binnen. Hiervoor verzamelen we input van inwoners en klanten, onder andere via klantreizen en doorlopende feedback.



2.6 Rollen binnen de organisatie

Dienstverlening is van ons allemaal. Maar wie doet wat? In deze paragraaf beschrijven we de verschillende rollen binnen de organisatie.

Bestuur/directie
Rol: verantwoordelijke



Verantwoordelijk voor het behalen van gestelde doelen en resultaten

De directie en het bestuur spelen een cruciale rol in de uitvoering van de dienstverlening. Zij creëren de omstandigheden waarin de visie op dienstverlening tot leven komt. Door klantgerichtheid, samenwerking en verbindend leiderschap te tonen in hun dagelijkse werk, geven zij het goede voorbeeld. Ze laten hiermee zien hoe belangrijk goede dienstverlening is, zowel in- als extern. Ze stellen heldere prioriteiten, nemen beslissingen die de uitvoering ondersteunen en helpen medewerkers hun werk goed te doen. Daarnaast monitoren zij de voortgang en sturen ze bij waar nodig.

Teammanagers
Rol: eigenaar



Het initiatief nemen voor, en sturen op het behalen van doelen en resultaten

Teammanagers gebruiken het beleid als kader om de dienstverlening binnen hun team vorm te geven en te verbeteren. Ze verwerken de acties in hun teamplannen, sturen op goede dienstverlening, initiëren verbeteringen en zorgen dat we voldoen aan de servicebeloften. Ook motiveren en inspireren ze hun teams om klantgericht en proactief te werken. Dat doen ze met coaching, begeleiding en het wegnemen van obstakels.

Medewerkers
Rol: ambassadeur



Invulling geven aan activiteiten die bijdragen aan gestelde doelen en resultaten

Onze medewerkers zijn de spil in goede dienstverlening. Zij brengen het beleid tot leven en zorgen dat we inwoners en partners niet alleen goed helpen, maar ook dat ze zich serieus genomen en gehoord voelen. Hun bijdrage is essentieel voor een organisatie die werkt vanuit verbinding, vertrouwen en daadkracht.

Dienstverlening
Rol: adviseur en projectleider

Helpt met het oplossen van problemen en beantwoorden van diverse vraagstukken

De adviseur en projectleider van dit team ontwikkelen het dienstverleningsbeleid en dragen het uit. Ze zorgen voor de uitvoering van het plan, monitoren de voortgang en signaleren kansen en knelpunten. Daarnaast adviseren ze over verbeteringen in de dienstverlening en ondersteunen ze de organisatie met tools. Denk aan klantreizen, klantfeedback, dashboards, bereikbaarheidsonderzoeken, workshops, instructies en applicaties. Ook nemen ze deel aan projecten en verzorgen projectleiding waarin dienstverlening een belangrijke rol heeft, zoals de aanschaf van nieuwe applicaties of de verbetering van de bereikbaarheid.



3. Het inrichten van onze dienstverlening

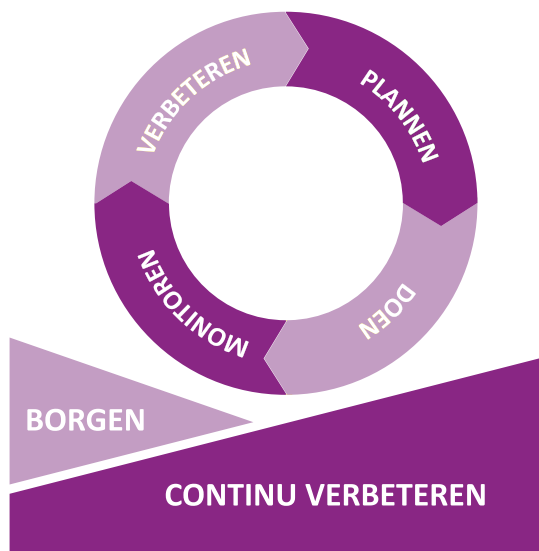
In dit hoofdstuk beschrijven we hoe we werken aan betere dienstverlening. Dat doen we aan de hand van 4 pijlers:

1. Continu verbeteren
2. Denken in productgroepen
3. Van kanaalstrategie naar omnichannel
4. Houding en gedrag

3.1 Continu verbeteren

We weten dat er nog flinke stappen nodig zijn om onze dienstverlening en daarmee de klanttevredenheid te verbeteren. We blijven ons daarom professionaliseren, gaan in gesprek met onze inwoners en zorgen dat we voldoen aan wettelijke verplichtingen. Experimenteren en de ruimte pakken om continu te verbeteren zitten in de cultuur van Maashorst.

We kiezen daarom voor een aanpak van continu verbeteren, met behulp van de PDCA-cyclus: Plan, Do, Check, Act. We verbeteren in kleine stappen, die vaak een groots effect hebben. Dit doen we in korte cycli, zodat het werk behapbaar blijft en makkelijker uit te voeren is. Waar mogelijk werken we samen met inwoners, waarbij we steeds inspelen op hun behoeften en tevredenheid.



3.2. Denken in productgroepen

Door onze producten en diensten te bundelen in productgroepen, spelen we beter in op de specifieke behoeften en verwachtingen van verschillende doelgroepen. Zo sluiten we aan bij wat onze inwoners nodig hebben. Deze aanpak helpt ons om onze processen te stroomlijnen, de juiste kanalen in te zetten per product(groep) en de ervaring van inwoners te verbeteren.

Dat betekent dat we voor gelijksoortige producten basisafspraken maken over onze werkwijze. Voor eenvoudige producten of diensten verloopt de aanvraag bijvoorbeeld zoveel mogelijk digitaal. Denk aan de aanvraag van een uittreksel BRP (Basisregistratie Persoonsgegevens) of een invalidenparkeerkaart, of het doorgeven van een verhuizing. Bij complexere aanvragen, zoals een meervoudige zorgvraag of schuldhulpverlening, is persoonlijk contact juist belangrijk.

We hebben onze dienstverlening ingedeeld in 3 productgroepen:



1. **Simpel & Snel:** diensten waarbij de afhandeling en regels zo zijn ingericht dat we de inwoner snel en makkelijk kunnen helpen. Denk aan de aanvraag van een paspoort of eenvoudige vergunning.



2. **Simpel & Betrokken:** producten en diensten met impact op emoties of levensgebeurtenissen, zoals een huwelijk of de aanvraag van bijzondere bijstand. De focus ligt hier op een snelle afhandeling.



3. **Samen & Betrokken:** vraagstukken waarbij inwoners vaker contact hebben met de gemeente of waarbij we meerdere producten of diensten leveren. Persoonlijk contact, advies op maat en meedenken zijn hierbij belangrijk. Denk aan ondersteuning bij schulden en hulp bij het zoeken naar werk of het bouwen van een huis.

Een verdere uitwerking hiervan vind je in de kanaalstrategie. Hierin staat welke kanalen we inzetten bij welke producten en productgroepen. Deze lichten we verder toe in hoofdstuk 3.3.



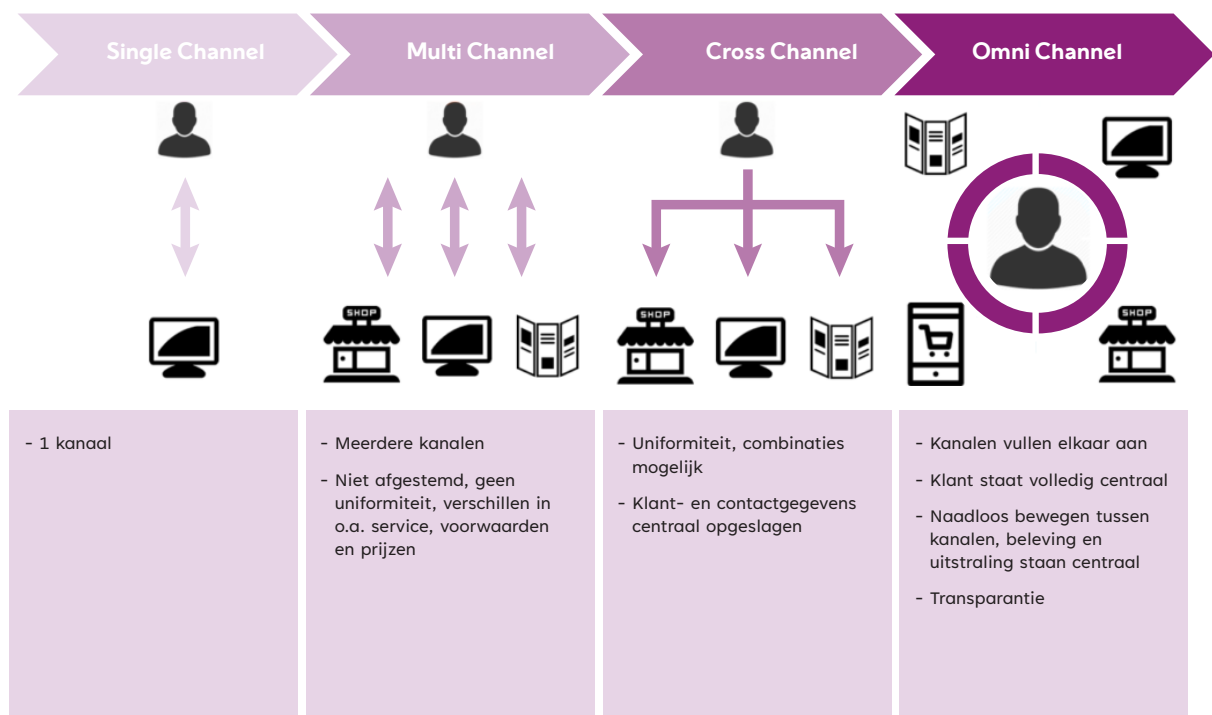
3.3. Van kanaalstrategie naar omnichannel

Kanaalstrategie

We stemmen onze dienstverlening zo goed mogelijk af op wat inwoners prettig en handig vinden. Door kanalen gericht in te zetten – digitaal waar mogelijk en fysiek waar nodig – houden we onze service toegankelijk, snel en efficiënt. Zo bereiken we inwoners op de manier die bij hen past. Dit leggen we vast in onze aparte kanaalstrategie.

Ontwikkeling naar omnichannel

Onze huidige multichannel-strategie richt zich op één kanaal tegelijk. Op de langere termijn gaan we naar een omnichannel-strategie, waarbij al onze contactkanalen naadloos op elkaar aansluiten. Of iemand ons nu belt, mailt, de website bezoekt of langskomt aan de balie – alle kanalen werken samen. Met als resultaat dat inwoners snel, goed en met actuele informatie geholpen worden. Zo bieden we slimme en gebruiksvriendelijke dienstverlening.



3.4 Houding en gedrag

Onze Maashorst-identiteit komt duidelijk naar voren in onze houding en gedrag. Als gemeente staan we voor samen denken en samen doen, met als doel innovatieve en klantvriendelijke dienstverlening. Wij staan naast inwoners. Dit betekent dat zij mogen verwachten dat we meedenken, ons inleven en doorvragen tot hun vraag helder is. We handelen in het belang van de inwoner, niet omdat de regels het voorschrijven. Dat is wie wij zijn als Maashorst. Wij zorgen dat onze inwoners zich Goed geholpen voelen.

In onze dienstverlening staan de 5 kernwaarden van onze organisatie centraal. Deze komen naar voren in alles wat we doen. We verbinden ze aan onze visie en uitgangspunten voor dienstverlening. Hieronder lees je wat deze kernwaarden betekenen voor onze dienstverlening.

Kernwaarde	Wat betekent dit?
1. We denken in mogelijkheden: <i>Ondernemend & lef</i>	<i>We zien kansen en durven ze te pakken. Soms betekent dat vooroplopen en nieuwe dingen proberen, soms betekent het bewust 'nee' zeggen. We volgen regels, maar durven ook af te wijken van protocollen als dat écht nodig is. Niet "ja, maar", maar "ja, en..."</i>
2. We weten wat er speelt: <i>Omgevingsbewust</i>	<i>We weten wat er leeft onder onze inwoners en staan met hen in contact. We zijn zichtbaar en benaderbaar. We gebruiken beschikbare data en lokale kennis om de juiste keuzes te maken in waar we samen mee aan de slag gaan. De wet en regelgeving verliezen we niet uit het oog.</i>
3. We werken samen voor en mét onze partners: <i>Samen</i>	<i>We doen het samen met inwoners, ondernemers en partners. Soms nemen we de leiding, soms geven we de ruimte. We hebben vertrouwen in het oordeel van onze inwoners en durven "los te houden". We maken duidelijke afspraken en houden het gezamenlijke doel voor ogen. Ook binnen het gemeentebestuur, met onze collega's en in de regio werken we mét en voor elkaar.</i>
4. We tonen en nemen verantwoordelijkheid: <i>Eigenaarschap</i>	<i>We voelen ons verantwoordelijk voor de onderwerpen waarvoor we aan zet zijn en voeren taken met zorg uit. We tonen en nemen verantwoordelijkheid, ieder vanuit de eigen rol en professionaliteit. We leveren kwaliteit en zijn aanspreekbaar op resultaten. We kijken verder dan ons eigen werk.</i>
5. We zijn transparant en duidelijk: <i>Open</i>	<i>We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We komen afspraken na en maken verwachtingen waar. We leggen uit waarom we bepaalde keuzes maken en gaan respectvol met elkaar om. Feedback is welkom. Als we iets niet goed hebben gedaan, dan gaan we het gesprek met elkaar aan om ervan te leren.</i>

Het borgen van onze kernwaarden valt grotendeels onder het programma Organisatieontwikkeling. Dienstverlening en organisatieontwikkeling gaan hand in hand en overlappen elkaar soms. Daarom werken we samen met dit programma om dienstverlenend gedrag verder te verankeren.



Klantfeedback en 0-meting

De manier waarop we inwoners helpen is bepalend voor hun ervaring met onze dienstverlening. Dat blijkt uit klantfeedback. Het stimuleren van gedrag dat past bij de Maashorst-identiteit is daarom een belangrijk speerpunt binnen onze organisatie.

Wat verwachten inwoners van ons?

- ← Dat we naast hen staan en met hen meedenken.
- ← Dat we transparant zijn en zeggen wat we doen.
- ← Dat we betrouwbaar zijn en doen wat we zeggen.
- ← Dat ze in één keer Goed geholpen worden.
- ← Dat het contact met ons laagdrempelig is.

Hostmanship

Op het gebied van houding en gedrag hebben we gekozen voor het Hostmanship-gedachtegoed. Dit sluit aan bij de organisatie die we willen zijn: verwelkomend en gericht op de behoeften van inwoners. De principes van Hostmanship zijn praktisch toepasbaar. Ze bieden handvatten om de Maashorst-identiteit in de praktijk te brengen, net zoals ons participatie- en duurzaamheidsbeleid. We borgen deze principes onder andere in ons personeelsbeleid.

De kracht van Hostmanship ligt in het creëren van momenten waarop we inwoners positief verrassen. Dit sluit aan bij het 'Auw-Wow-Oké'-gedrag dat

we stimuleren. We erkennen dat we soms fouten maken of dat onze service niet altijd voldoet aan de verwachtingen ('Auw'). Ons doel is om zoveel mogelijk 'Wow'-momenten te creëren. Dat gebeurt wanneer medewerkers verder gaan dan de standaardprocedures en echt meedenken met de inwoner. Bij 'Oké'-momenten is de dienstverlening wel correct, maar maakt die geen bijzondere indruk. Hier is dus ruimte voor verbetering. Die uitdaging gaan we graag aan.

'Auw-Wow-Oké'-gedrag

'Auw-Wow-Oké' gaat het om het herkennen en verbeteren van ons gedrag. Voorbeelden:



Auw

Auw: Een inwoner krijgt geen reactie op een belangrijke vraag, wat leidt tot frustratie.



Oké

Wow: Een medewerker luistert actief en denkt mee over oplossingen, zelfs buiten de standaardprocedures.



Wow

Oké: Een medewerker biedt correcte service zonder te verrassen.

Door ons bewust te zijn van dit gedrag, kunnen we streven naar meer 'Wow'-momenten voor onze inwoners.



4. Dienstverleningsthema's: aan de slag!

Dit hoofdstuk beschrijft het uitvoeringsplan Dienstverlening. Het is een praktisch en handzaam document dat ons helpt prioriteiten te stellen en invulling te geven aan goede dienstverlening. Het legt de nadruk op de uitgangspunten van het dienstverleningsbeleid en legt de nadruk op de 5 thema's waar we in deze periode op focussen.

De concrete activiteiten zijn opgenomen in het uitvoeringsprogramma en de teamplannen.



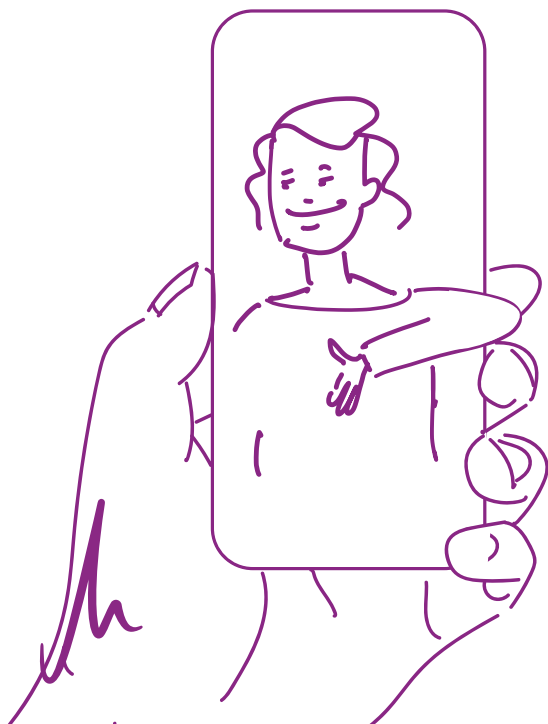
4.1. Bereikbaarheid

We willen goed en makkelijk bereikbaar zijn voor onze inwoners. We monitoren onze bereikbaarheid continu en sturen bij waar nodig.



4.2. Digitalisering

Door digitalisering maken we de dienstverlening eenvoudiger en gebruiksvriendelijker. Dit doen we door processen te verbeteren, aanvragen van producten en diensten te digitaliseren en digitaal inzicht te bieden in de status ervan.





4.3. Klantfeedback

Bij Maashorst luisteren we actief naar de ervaringen van onze inwoners. Dit doen we door systematisch feedback te vragen met bijvoorbeeld klanttevredenheidsonderzoeken en feedbackknoppen op onze website. Klachten en meldingen analyseren we en volgen we op. Met deze signalen verbeteren we onze processen.



4.4. Houding en gedrag

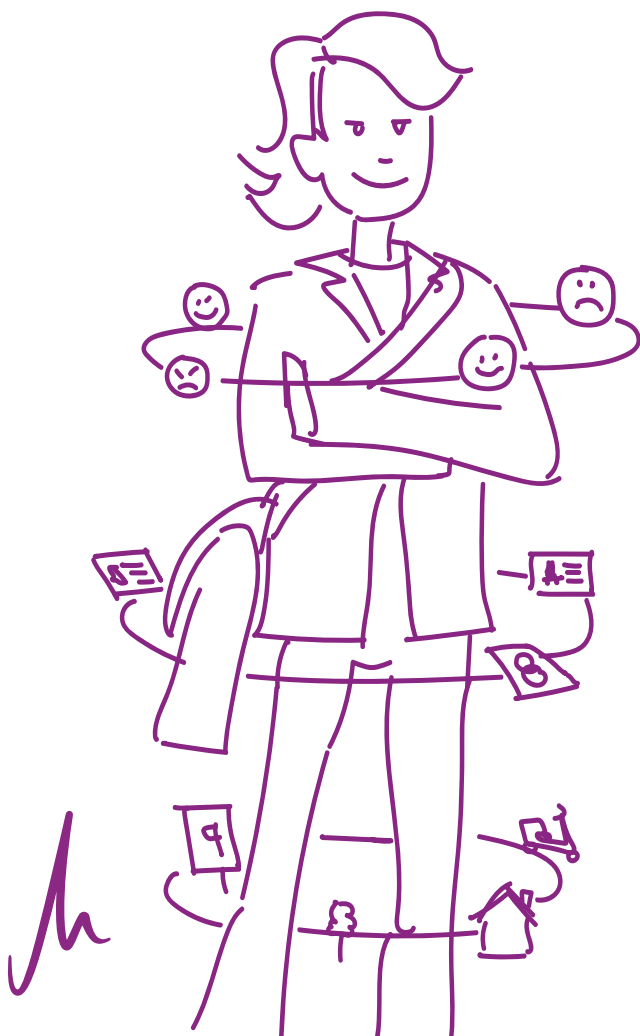
Onze benadering is WARM. Bij elke ontmoeting zorgen we dat de inwoner zich Welkom voelt en behandeld wordt met Aandacht en Respect. Door in gesprek te gaan en Mee te denken, zorgen we dat een inwoner zich écht goed geholpen voelt met een WARM hart.

Samen met de Hostmanship Group hebben we een traject ontwikkeld waarin we jaarlijks 10 tot 15 medewerkers opleiden tot gecertificeerde Hostmanship practitioners. Het doel is dat deze aanpak zich als een olievlek door de organisatie verspreidt. Hostmanship werkt volgens de Design Thinking- aanpak. Deze sluit goed aan bij onze PDCA-cyclus, waarin we continu blijven verbeteren op basis van feedback en evaluatie.



4.5. (Door)ontwikkelingen

Maashorst blijft vooruitkijken en inspelen op de veranderingen in de wereld om ons heen. We benutten kansen en mogelijkheden zoals AI en digitale balie, zodat onze dienstverlening toekomstbestendig blijft.



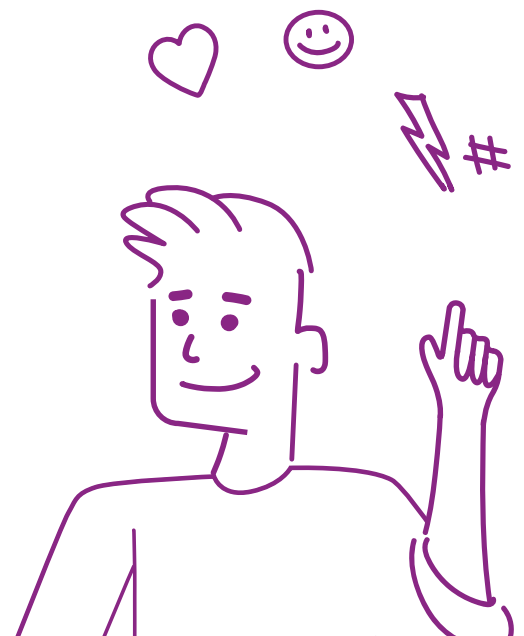
5. Tot slot

Met dit dienstverleningsbeleid zet Maashorst een duidelijke koers uit naar toekomstbestendige, klantgerichte en toegankelijke dienstverlening. Veel mensen hebben hieraan bijgedragen. Daarom een welgemeend dankjewel aan alle medewerkers, inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en andere betrokkenen! Door jullie waardevolle input, ideeën en feedback ligt er nu een beleid dat echt aansluit bij de gemeenschap van Maashorst.

Met onze dienstverlening willen we bereikbaar, benaderbaar en herkenbaar zijn. Dat doen we aan de balie, telefoon of per mail. Daarnaast zetten we in op digitalisering, maar waar nodig zijn we ook persoonlijk aanwezig op andere plekken dan het gemeentehuis. Dienstverlening dichtbij onze inwoners.

Harold van den Broek, Wethouder Dienstverlening

Met dit beleid kijken we vol vertrouwen naar de toekomst. Samen bouwen we aan een gemeente waar iedereen zich gehoord en Goed geholpen voelt. Bedankt voor jullie vertrouwen en samenwerking!





maashorst

Heb je een vraag over de inhoud van dit document?

Neem dan contact op met Marloes Bouwman of Moniek van Rijbroek van gemeente Maashorst.

Gemeentehuis

Markt 145, 5401 EJ Uden
Of bel: 0413 – 28 19 11

