

# In contact met onze inwoners



Februari 2024



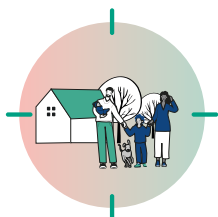
# inhoud.



<b>Samenvatting</b>	3
<b>Inleiding</b>	5
<b>1 Waarom een visie?</b>	6
<b>2 Aanpak</b>	8
<b>3 Belofte 1: Onze inwoner staat centraal</b>	9
3.1 We stellen de inwoner centraal, passend binnen het algemeen belang	9
3.2 We werken volgens de bedoeling	10
3.3 We werken vanuit vertrouwen	10
3.4 We betrekken onze inwoners	10
3.5 We werken samen met partners	10
3.6 We willen onze inwoners bereiken	11
<b>4 Belofte 2: Onze dienstverlening is toegankelijk</b>	12
4.1 We zijn toegankelijk voor alle inwoners	12
4.2 We zijn bereikbaar	12
4.3 We zijn transparant	13
4.4 We communiceren op tijd, duidelijk en begrijpelijk	13
<b>5 Belofte 3: We zijn professioneel</b>	14
5.1 We werken professioneel	14
5.2 We werken klantgericht en klantvriendelijk	15
5.3 We werken digitaal waar kan, persoonlijk waar het moet	15
5.4 We werken op dezelfde wijze, snel en veilig	16
5.5 We werken intern samen	16
5.6 We verbeteren onze dienstverlening continu	16
<b>BIJLAGE: Verklarende woordenlijst</b>	<b>17</b>

# samenvatting.

**De visie Dienstverlening van de gemeente Veldhoven 2024-2027 heeft drie belangrijke beloftes. Elke belofte heeft eigen uitgangspunten.**



## **Belofte 1: Onze inwoner<sup>1</sup> staat centraal**

In deze belofte zetten we inwoner op de eerste plaats. Dit betekent dat we luisteren en begrip tonen. Daarnaast bieden we maatwerk en werken we actief samen met onze inwoners, belangengroepen<sup>2</sup> en partners<sup>3</sup>. Om deze belofte na te komen richten we onze dienstverlening in vanuit de situatie en belang van onze inwoner.

De uitgangspunten voor deze belofte zijn:

- ◆ We stellen de inwoner centraal, passend binnen het algemeen belang
- ◆ We werken volgens de bedoeling
- ◆ We werken vanuit vertrouwen
- ◆ We betrekken onze inwoners
- ◆ We werken samen met onze partners
- ◆ We willen onze inwoners bereiken



## **Belofte 2: Onze dienstverlening is toegankelijk**

Deze belofte gaat om het toegankelijk maken van onze diensten voor iedereen. Ook voor wie te maken heeft met een beperking. We zorgen dat we bereikbaar zijn en dat ze de informatie ontvangen die zij nodig hebben. Om deze belofte na te komen zorgen we voor een goede verbinding tussen buiten en binnen.

De uitgangspunten voor deze beloften zijn:

- ◆ We zijn toegankelijk voor alle inwoners
- ◆ We zijn bereikbaar
- ◆ We zijn transparant
- ◆ We communiceren op tijd, duidelijk en begrijpelijk

---

1. Met 'inwoner' bedoelen we in dit document alle mensen, inwoners, ondernemers, instellingen, wijkplatforms, verenigingen enzovoorts, waarmee de gemeente contact heeft.

2. Met 'belangengroepen' bedoelen we alle organisaties en vrijwilligers die in de Veldhovens samenleving actief zijn om inwoners te ondersteunen, hun belangen te behartigen en ondersteuningsbehoeften te signaleren. Denk hierbij aan VAT, Seniorenraad, woningcorporatie, Veldwijzer enzovoorts.

3. Met 'partners' bedoelen we in dit document alle partijen waarmee we samenwerken om producten en diensten te leveren aan de inwoners. Dat kunnen ketenpartners zijn zoals UWV, CIZ, provincie, Omgevingsdienst, maar ook gecontracteerde lokale uitvoerders zoals aannemers, groenvoorzieners, afvalverwerkers, personenvervoer en parkeerdiensten.



### **Belofte 3: We zijn professioneel**

De derde belofte richt zich op hoe wij werken. We zijn graag professioneel en werken samen. Daarnaast hebben we aandacht voor digitalisering en gebruiken we feedback om onze dienstverlening te verbeteren.

De uitgangspunten voor deze belofte zijn:

- ◆ We werken professioneel
- ◆ We werken klantgericht en klantvriendelijk
- ◆ We werken waar mogelijk digitaal en persoonlijk waar het moet
- ◆ We werken op dezelfde wijze, snel en veilig
- ◆ We werken intern samen
- ◆ We verbeteren onze dienstverlening continu

# inleiding.

Veldhoven wil een gemeente zijn die open en toegankelijk is. Een gemeente die actief contact zoekt met iedereen die betrokken is bij Veldhoven.<sup>1</sup> Daar willen we onze doelen en aanpak voor de dienstverlening op afstemmen. Dat vraagt iets van het bestuur, onze organisatie en onze partners. Daarnaast vraagt dit ook iets van onze inwoners, ondernemers en instellingen.



**Onder dienstverlening verstaan we de manier waarop contact tussen inwoners en gemeente werkt en is vormgegeven.**

De visie Dienstverlening is een ambitie. Het schetst een beeld van hoe we het liefst onze dienstverlening zien. Deze visie beschrijft in hoofdlijnen wat we willen bereiken met onze dienstverlening. Daarnaast staat hierin benoemd waarmee we aan de slag gaan. Zo'n ambitie kunnen we niet van vandaag op morgen realiseren. Dit vraagt om inspanningen en acties, uitgewerkt in een meerjarig uitvoeringsprogramma. De acties zijn vertaald naar kleinere stappen, die de gemeente Veldhoven in minimaal vier jaar gaat zetten.

We hebben een flinke slag te slaan, dus er is werk aan de winkel. Dat lukt alleen met daadkracht en goede samenwerking. Zowel in onze organisatie als met onze inwoners, belangengroepen en partners. Plannen maken is nodig, maar we gaan vooral ook iets doen. Daar gaan we ons de komende jaren op richten. Dit doen we zodat onze dienstverlening op orde is. Zo zijn we klaar voor nieuwe opgaven, zoals de groei van Veldhoven.

Deze visie geldt niet alleen voor onze inwoners, maar ook zeker voor onze eigen organisatie. Daarom is er in deze visie aandacht voor de manier waarop we als organisatie in verbinding staan met onze samenleving.

De visie heeft drie beloftes over onze dienstverlening:

## **Belofte 1: Onze inwoner staat centraal**

Met deze belofte kijken en werken we van buiten naar binnen, dus vanuit de situatie van de inwoner.

## **Belofte 2: Onze dienstverlening is toegankelijk**

Met deze belofte regelen we de verbinding in contact met onze inwoners.

## **Belofte 3: We zijn professioneel**

Met deze belofte gaan we de benodigde kwaliteit bieden in onze dienstverlening aan inwoners.

<sup>1</sup>. Uit het coalitieakkoord "De Veldhovense opgaven" (inleiding, pagina 3)

# 1. Waarom een visie Dienstverlening?

Er zijn meerdere redenen waarom deze visie Dienstverlening is gemaakt. Hieronder lichten wij die toe.

## Rapport rekenkamercommissie

De gemeenteraad gaf de opdracht voor deze visie. Dit gebeurde naar aanleiding van de aanbevelingen in het rapport van de Rekenkamercommissie (2022): 'Digitale dienstverlening vraagt om strategische keuzes'<sup>1</sup>. De rekenkamercommissie concludeerde dat zowel het beleid als de uitvoering van onze (digitale) dienstverlening versnipperd is. Keuzes en prioriteiten worden niet op het juiste niveau gemaakt. Daarnaast is de sturing hierop onvoldoende. Er is behoefte aan een duidelijke koers met prioriteiten en planning. De visie geeft hiervoor de aanzet.

## Een kerntaak verdient aandacht en prioriteit

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente. Er zijn echter zoveel opgaven en wettelijke verplichtingen voor de gemeente dat de aandacht voor de dienstverlening naar onze inwoners soms in het gedrang komt. Deze kerntaak moet dus weer de hoge prioriteit krijgen die daarbij hoort. Een heldere visie op dienstverlening is daarbij voorwaardelijk. Veldhoven kiest zo voor meer focus op dienstverlening, het liefst door onze dienstverlening in te richten vanuit de inwoner en de mens centraal te zetten. Daarbij houden we balans tussen het individuele belang en het algemeen belang.

## Herstel van vertrouwen in de overheid

Het vertrouwen in de overheid, ook in de gemeente, staat onder druk door gebeurtenissen als de toeslagenaffaire en crisissen zoals de corona-epidemie en de stikstofcrisis. Rapporten zoals 'Klem tussen balie en beleid'<sup>2</sup> benadrukken dit wantrouwen. Als de 'dichtst bij de inwoner staande overheid' moet de dienstverlening van de gemeente aan inwoners daarom zo goed op orde zijn dat het vertrouwen weer kan herstellen. In het directe contact met de inwoner kunnen we dat bereiken en in Veldhoven het verschil maken.

## Digitale ontwikkelingen

De snelle digitale ontwikkelingen vragen van ons als gemeente om in hetzelfde tempo digitaal te groeien. Niet alleen om de inwoner sneller en op ieder gewenst moment in de week te kunnen helpen, maar ook om efficiënter te werken en goed te kunnen samenwerken. Digitalisering is voorwaardelijk om transparant te zijn en snel de meest vakkundige medewerker te bereiken. Tegelijkertijd zijn we ons ervan

1. Rapport en bijlage onderzoek Rekenkamercommissie 'Dienstverlening vraagt om strategische keuzes'. Besluitvormende raadsvergadering van 9-2-22. <https://gemeenteraad.veldhoven.nl/Vergaderingen/Gemeenteraad-Besluitvormend/2022/9-februari/19:30/22-030-Rapport-Rekenkamercommissie-Digitale-dienstverlening-vraagt-om-strategische-keuzes-VvW>

2. Rapport 'Klem tussen balie en beleid' van de tijdelijke commissie uitvoeringsorganisaties, 25-02-2021.

bewust dat niet iedereen digitaal vaardig is. Er is dus aandacht nodig voor inclusie, toegankelijkheid en de menselijke maat. Dit wordt bijvoorbeeld ook beschreven in het jaarverslag (2020) van de Nationale ombudsman: 'De burger verdient beter'<sup>3</sup>.

### **Behoeftte aan verbetering in de organisatie**

Ook de gemeentelijke organisatie heeft behoefte aan een visie Dienstverlening. Uit de ervaringen van onze medewerkers met klantcontacten komt duidelijk naar voren dat op vele fronten verbeteringen in de dienstverlening wenselijk en zelfs noodzakelijk zijn. Zij krijgen immers direct reactie als de geleverde dienstverlening niet de gewenste of verwachte kwaliteit heeft. Terwijl zij het liefst dienstverlening bieden naar volle tevredenheid van de inwoner.

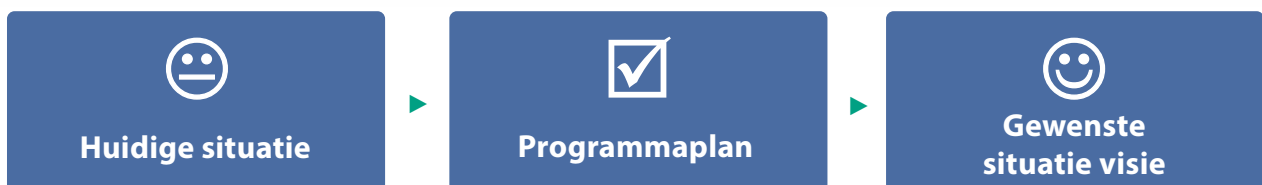
Bij onze dienstverleners is een behoefte aan uitgebreidere kaders en sturing op het vlak van onze dienstverlening, zodat we meer uniform en gestructureerd gaan werken. De dienstverleners binnen onze organisatie ervaren dat de bereikbaarheid van de collega's sterk moet verbeteren. Inwoners kunnen best snel in contact komen met het klantcontactcentrum, maar daarna is het vaak moeilijk om snel de benodigde deskundige vakambtenaar te bereiken. Ligt die deskundigheid niet binnen onze organisatie maar bij externe partners, dan is die bereikbaarheid nog moeizamer.



<sup>3</sup>. Jaarverslag ombudsman 2020: *De burger verdient beter*.

## 2. De aanpak

Om de visie Dienstverlening op te stellen, maakten we eerst een analyse van de huidige situatie van onze dienstverlening. Die hebben we samengevat in het document 'Status dienstverlening gemeente Veldhoven 2023'. De analyse toonde veel mogelijke verbeterpunten aan. Daarnaast zijn er maatschappelijke ontwikkelingen die nieuwe vormen van dienstverlening nodig maken. Samen met de analyse zijn die vertaald naar een ambitieus wensbeeld: de visie Dienstverlening. In een uitvoeringsprogramma beschrijven we de projecten en activiteiten die nodig zijn om die ambities te bereiken.



### Hoe hebben we de dienstverlening geanalyseerd?

- ◆ Om verbeterpunten op te halen, voerden we gesprekken met inwoners en ondernemers die recent te maken hebben gehad met onze dienstverlening en zich daar kritisch over hebben geuit.
- ◆ We voerden gesprekken met belangengroepen, vrijwillige hulpaanbieders en samenwerkingspartners, die vanuit de dagelijkse praktijk weten waar knelpunten en behoeften van inwoners liggen. Denk daarbij aan belangengroepen en partners zoals Bureau Sociale Raadslieden, SWOVE, Cordaat Welzijn, Woonstichting Thuis, MEE, VAT-werkgroep Zorg, Vat-werkgroep Minima, Vat-werkgroep Senioren en Dorpsvereniging Oerle.
- ◆ Er zijn interviews gehouden met medewerkers die dagelijks in contact zijn met de inwoners. Zij horen veelal direct van inwoners terug hoe zij de dienstverlening van de gemeente Veldhoven ervaren.
- ◆ We voerden gesprekken met bestuurders, managers en strategisch adviseurs die op de hoogte zijn van klachten over knelpunten in onze dienstverlening.
- ◆ We voerden gesprekken met medewerkers en (externe) adviseurs die zich bezighouden met andere (nog te ontwikkelen) visiedocumenten van de gemeente Veldhoven zoals Visie op Veldhoven, Inclusie Agenda en Organisatievisie.
- ◆ We gebruikten inzichten uit andere onderzoeken zoals het rekenkamercommissie onderzoek, recente organisatieonderzoeken, klantonderzoeken en tevredenheidsmonitors.
- ◆ We gebruikten de richtlijnen voor dienstverlening die zijn opgesteld door Rijksoverheid en VNG<sup>1</sup>. Ook zijn dienstverleningsvisies en programma's van andere gemeenten beoordeeld om vindingrijke initiatieven te vinden.

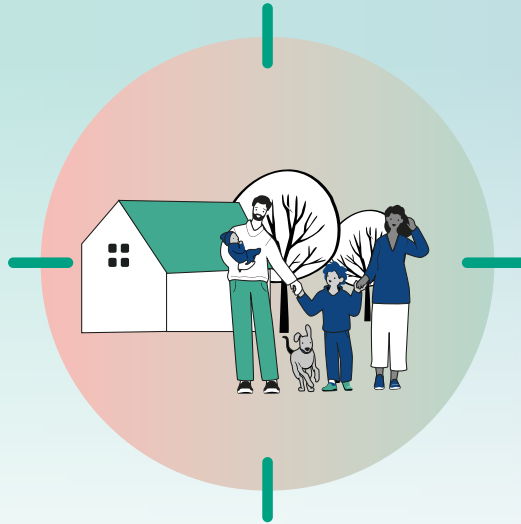
1. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is de belangenorganisatie en het kennisplatform voor alle Nederlandse gemeenten



### **Participatie bij deze visie in twee stappen**

Voor de analyse van de huidige situatie en het tot stand brengen van de visie hebben we de ervaringen en meningen van inwoners en ondernemers, onze samenwerkingspartners en klankbordgroepen benut. Samen met de ervaringen van medewerkers met klantcontact ontstond voldoende beeld van de wensen van de inwoners voor een goede dienstverlening. Voldoende voor de visievorming op dit hogere abstractieniveau.

In de uitvoeringsfase van de visie gaan we nog intensiever inwoners en ervaringsdeskundigen betrekken bij de inrichting van de dienstverleningsprocessen en bij concrete acties. Dit helpt om onze dienstverlening volgens de verwachtingen van de inwoner vorm te geven.



## 3. Belofte 1: Onze inwoner<sup>1</sup> staat centraal

De eerste belofte is uitgewerkt in zes uitgangspunten.

### 3.1. We stellen de inwoner centraal, passend binnen het algemeen belang

We luisteren en denken mee, samen zoekend naar de beste oplossing voor de inwoner. Dat doen we door te werken vanuit de leefwereld en de behoefte van de inwoner. We doen ons uiterste best om een specifieke vraag of verzoek in te vullen, waarbij we tegelijkertijd ook het belang van zijn omgeving meenemen. Een individueel belang mag immers niet botsen met het algemene belang.

We gaan graag in gesprek om de vraag te achterhalen en om tot een goede oplossing te komen. We vragen niet naar de bekende weg en vragen niet meer dan nodig is. Alle gegevens van de inwoner die al bij ons bekend zijn vragen we niet opnieuw.

De vorm van onze dienstverlening stemmen we af op de inwoner, zodat het aanvragen en afhandelen van zijn verzoek voor hem logisch is. We bedienen de inwoners zo goed mogelijk op het kanaal dat zij kiezen: telefoon, het loket, de wijk, e-mail enzovoorts. Steeds digitaal waar het kan maar altijd persoonlijk wanneer daar behoefte aan is.

### 3.2. We werken volgens de bedoeling

We voeren onze dienstverlening zo uit dat de inwoner nut en meerwaarde ervaart van onze ondersteuning. We willen het verschil maken en tonen een positieve houding. We luisteren,

---

1. Met 'inwoner' bedoelen we in dit document alle mensen, inwoners, ondernemers, instellingen, wijkplatforms, verenigingen enzovoorts. waarmee de gemeente contact heeft.

monitoren en reageren actief en zoveel mogelijk proactief. We maken onze diensten goed vindbaar. We benaderen de inwoner met een 'ja-mits' houding in plaats van een 'nee-tenzij' houding en passen maatwerk toe waar dat kan.

We richten onze processen uniform en efficiënt in. Tegelijkertijd houden we ruimte om in sommige gevallen af te wijken van de normen en regels. Wij houden rekening met andere maatschappelijke opgaven en tonen lef om een stapje extra te doen.

### **3.3. We werken vanuit vertrouwen**

We werken samen met en naast de inwoner. De inwoner hoeft niet zelf de wet uit te zoeken en kan erop vertrouwen dat wij het meest mogelijke doen. We handelen vanuit vertrouwen naar de inwoner in plaats vanuit controle. We vertrouwen de inwoner bij een aanvraag.

Behalve de wettelijke controles zullen we controles in de afhandeling van een aanvraag zoveel mogelijk beperken. Daarnaast voeren we achteraf steekproeven uit als dat nodig is. Door deze werkwijze gaat de afhandeling sneller. De inwoner kan op ons vertrouwen dat we afspraken nakomen en dat we luisteren zonder oordelen, met respect en met aandacht.

### **3.4. We betrekken onze inwoners**

We staan open voor initiatieven uit de samenleving. Via participatie met inwoners, wijkplatforms, belangengroepen en ervaringsdeskundigen halen we op hoe inwoners onze dienstverlening ervaren en hoe we die kunnen verbeteren. We betrekken hen bij de ontwikkeling van beleid en bij de inrichting van de ruimtelijke omgeving. Hun meningen, ideeën, informatie en ervaringen nemen we zeer serieus.

Bij de participatie betrekken we hen vanaf het allereerste moment. We voorkomen dat we een participatietraject starten met al uitgewerkte plannen of reeds genomen besluiten, waardoor daadwerkelijk participeren niet meer lukt. Bij de start van een participatietraject onderzoeken we het draagvlak om te voorkomen dat we grote participatietrajecten gaan uitvoeren op basis van enkel één signaal of wens. Met behulp van het instrument 'klantreizen' richten we de dienstverlening vanuit het gezichtspunt van de inwoner tot in details in.

### **3.5. We werken samen met partners**

Voor onze inwoners zijn we een overheidsloket, dus meer dan alleen een gemeenteloket. Voor hen zijn we de dichtstbijzijnde toegang tot de overheid. We werken daarvoor intensief samen met andere overheidsinstanties en we gaan liefst langdurige samenwerking aan met betrouwbare partners die een deel van onze uitvoering verzorgen. Onze partners dragen onze dienstverleningsvisie uit.

We maken binnen onze organisatie goede afspraken over welke medewerker wat doet. We zorgen voor een warme overdracht van informatie tussen medewerkers, teams en partners. Zo voorkomen we dat we inwoners van 'het kastje naar de muur' gestuurd worden. Het belang van de inwoner staat in de samenwerking met onze partners voorop. Wij zijn een verbinder tussen verschillende partijen.

We maken onze partners en de informatie over deze partners vindbaar. We benutten de contacten die externe partners, belangengroepen, wijkplatforms, en/of vrijwilligersgroepen hebben in de samenleving. We nemen hen serieus in hun adviezen en signalen.

Omdat sommige delen van onze dienstverlening worden uitgevoerd door externe partners maken we met hen afspraken over de dienstverleningsnormen die zij daarbij moeten hanteren. Die mogen niet afwijken van de normen die we zelf hebben. In (vervolg)contracten nemen we daarvoor kwaliteitseisen op. We monitoren continu de kwaliteit van hun dienstverlening en evalueren de prestaties en eventuele klachten met hen. Klachten van inwoners over de kwaliteit van dienstverlening van de partners behandelen we op dezelfde wijze als de klachten over de dienstverlening van onze eigen organisatie.

### **3.6. We willen onze inwoners bereiken**

We willen onze inwoners bereiken en goed met hen in contact zijn. Ook met de doelgroepen die ons niet zo goed kunnen vinden of waarvoor 'de drempel' van het gemeentehuis of de overheid te hoog is. Wij willen er namelijk voor zorgen dat inwoners gebruik kunnen maken van alle voorzieningen waar ze recht op hebben. Sommige doelgroepen hebben extra hulp nodig. Denk bijvoorbeeld aan anderstaligen, mensen met autisme of senioren. Daar waar we verwacht worden willen we zijn zoals een wijkgebouw, een belangenorganisatie, een wijkplatform, een vereniging of bij de inwoner thuis. Voor de contacten buiten het gemeentehuis worden onze medewerkers goed gefaciliteerd.

Voor het bereiken van onze inwoners en het zelf goed bereikbaar zijn gebruiken we meerdere online en offline dienstverlenings- en communicatiekanalen in samenhang. We benutten daarvoor ook andere laagdrempelige organisaties binnen onze gemeente, zoals Veldwijzer en de bibliotheek.

Daarnaast blijven we steeds zoeken naar nieuwe digitale mogelijkheden om onze inwoners te bereiken, zoals bijvoorbeeld videobellen of het inrichten van digitale samenwerkingsportalen.



## 4. Belofte 2: Onze dienstverlening is toegankelijk

De tweede belofte is uitgewerkt in vier uitgangspunten.

### 4.1. We zijn toegankelijk voor alle inwoners

We zijn voor alle mensen toegankelijk, ook voor mensen met een beperking. Dat geldt voor al onze online en offline dienstverleningskanalen zoals de website en de balies. We sluiten onze dienstverlening aan bij onze ambitie op brede inclusie<sup>1</sup>. Wij zijn ons ervan bewust dat niet iedereen zelfredzaam is. Iedereen moet kunnen meedoen en we bieden zo nodig een alternatief of andere ondersteuning.

Ons bestuur en onze medewerkers zijn benaderbaar en onze voorzieningen laagdrempelig. Naast het bieden van diensten op afspraak, bieden we de mogelijkheid van vrije inloop voor informatie en bepaalde diensten. We bieden ook een aantal 'direct-klaar'-producten, die de inwoner direct of zonder lang afhandelproces geleverd krijgt. Denk hierbij bijvoorbeeld aan een uittreksel, verhuizing doorgeven of parkeervergunning.

### 4.2. We zijn bereikbaar

We zijn goed bereikbaar via alle kanalen, bijvoorbeeld telefonisch en via e-mail. Onze openingstijden op werkdagen zijn ruim. We voorkomen extra schakels of doorverbinden door zo snel mogelijk een specialist of vakafdeling te bereiken voor de inwoner. Door specialistische kennis waar mogelijk direct in het eerste contact aan te bieden kunnen we vragen direct beantwoorden

1. De ambitie op brede inclusie is verwoord in de raadsinformatiebrief 'Van het VN-verdrag handicap naar brede inclusie' van november 2023 (23bs00166)

en verzoeken direct afhandelen. Hiermee wordt terugbellen minder vaak nodig en voorkomen we dat inwoners herhaald aan moeten kloppen voor dezelfde vraag of hetzelfde verzoek.

Onze organisatie werkt plaats- en tijdonafhankelijk, maar dat mag de bereikbaarheid en de dienstverlening niet in de weg staan. Onze interne bereikbaarheid en vindbaarheid is goed geregeld, waardoor de inwoners de snelste en beste dienstverlening krijgen.

We zetten maximaal in op digitalisering. We zijn dan beter bereikbaar voor de inwoner, niet alleen buiten de gangbare kantooruren maar ook vanuit iedere plek die men wenst. Met behulp van zijn eigen hulpmiddel zoals computer, tablet of mobiele telefoon kan hij bijvoorbeeld een aanvraag indienen, een melding maken of een afhandelstatus en zijn dossier inzien. Meerdere gemeentelijke producten kunnen zelfs geheel digitaal worden aangevraagd en geleverd, zonder tussenkomst van een ambtenaar. Zelf-service in optimale vorm, die de maximale bereikbaarheid biedt. Bij de digitalisering letten we met name op gebruiksvriendelijkheid zodat iedereen er mee kan werken. Daarbij zijn we er ook voor mensen die het zelf niet lukt om digitaal te werken.

Voor inwoners die herhaaldelijk en/of langdurig in contact zijn met ons over dezelfde zaken zorgen we voor directe en snelle verbinding met hun vaste contactpersonen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan personen die jaarlijks terugkerende evenementen organiseren of cliënten met langdurige ondersteuningstrajecten. We bieden ze rechtstreekse contacten aan met de verantwoordelijke vakmensen.

#### **4.3. We zijn transparant**

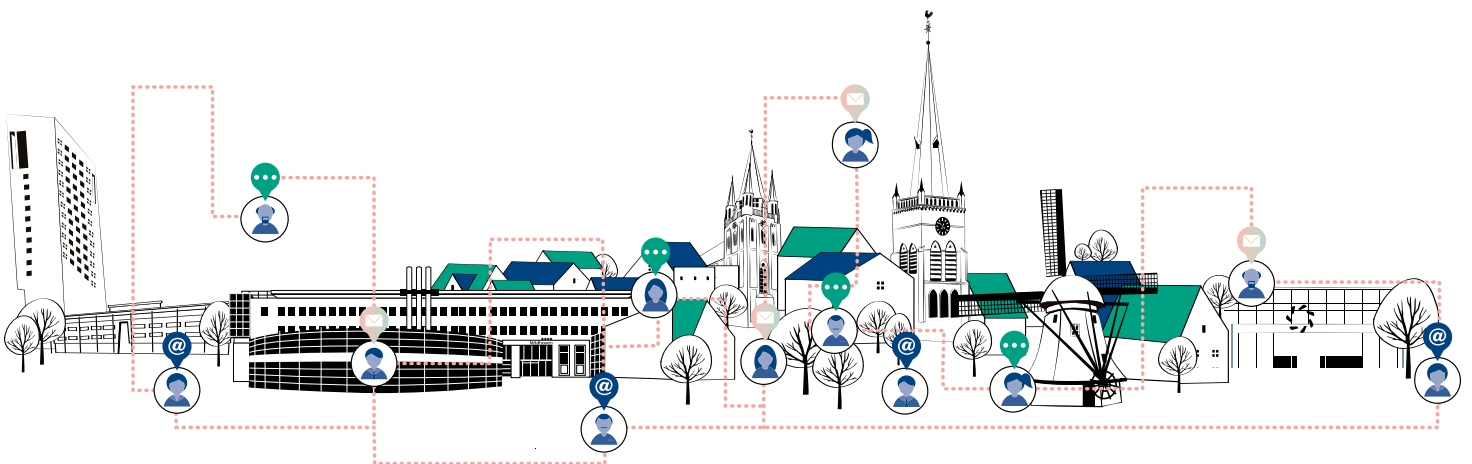
We zijn transparant in onze afwegingen en maken publieke informatie openbaar en goed vindbaar. Als een antwoord 'nee' is, dan leggen we dat uit. We zijn een open organisatie en geven duidelijkheid over hoe we handelen en waarom. We zijn transparant over onze rol richting de samenleving.

We geven inwoners inzicht in hun eigen digitale dossier en de status van de afhandeling van hun vraag of verzoek. Bij een langdurige afhandeling informeren we ze regelmatig proactief over de status. We delen ook proactief informatie als we weten dat die relevant is voor de afhandeling. Dit zodat de inwoner hier niet zelf om hoeft te vragen bij ons. Wij bieden daarvoor ook veilige en toegankelijke systemen aan, zoals een persoonlijke 'Mijn Veldhoven-portal'.

#### **4.4. We communiceren op tijd, duidelijk en begrijpelijk**

De informatie op en communicatie via al onze kanalen is actueel, juist, vindbaar, duidelijk en gelijk aan elkaar. We doen dat op een wijze waarmee voor inwoners herkenbaar is dat de gemeente Veldhoven de afzender is. Ook spreken en schrijven we in begrijpelijke taal. Onze dienstverlening en onze producten worden ook in het Engels aangeboden. Met hulp van tolken zorgen we voor meertalige ondersteuning waar nodig.

We hebben een communicatiestrategie waarin we het gebruik en beheer van onze communicatiekanalen goed en veilig regelen. Daarbij nemen we de behoefte van de samenleving als uitgangspunt. We communiceren voordat we acties ondernemen. Het effect van onze uitingen en de reacties daarop volgen we nauwkeurig en handelen daar zo nodig direct op.





## 5. Belofte 3: We zijn professioneel

De derde belofte is uitgewerkt in zes uitgangspunten.

### 5.1. We werken professioneel

We werken vakkundig en op uniforme wijze vanuit eenduidige kaders. Binnen die kaders is er ruimte voor medewerkers om samen met de inwoner tot oplossingen te komen. We beseffen dat hier soms een spanningsveld ligt en stemmen dit dan goed met collega's af. Bij een verzoek moet er een balans zijn tussen het individuele belang van een inwoner en het algemene belang van de samenleving.

Dit vereist dat we investeren in houding en gedrag van onze medewerkers om die tegenstrijdige belangen acceptabel over te brengen. We trainen en begeleiden onze medewerkers in het klantgericht en met kwaliteit leveren van de diensten. We houden onze vakkennis op peil. We verwachten dat medewerkers elkaar aanspreken wanneer zij de dienstverlening niet volgens de afgesproken kwaliteit leveren. Tegelijkertijd geven we onze medewerkers vertrouwen en de waardering die zij verdienen bij het leveren van goede dienstverlening.

Medewerkers krijgen ruimte om te werken volgens onze ambitie en de formatie stemmen we daarop af. We bieden onze medewerkers een veilige en prettige werkomgeving en ze worden goed gefaciliteerd. Bijvoorbeeld met mobiele apparaten om te werken in de openbare ruimte, zodat zij direct alle voor hun dienstverlening benodigde informatie kunnen benutten en resultaten kunnen inbrengen. Dit biedt snelheid en meer kwaliteit in de afhandeling.

We werken zaakgericht. Dat houdt in dat we alle informatie die bij een aanvraag hoort, als één zaak bij elkaar houden, digitaal afhandelen én archiveren. We werken met standaarden ten



behoefte van snelheid, foutloze overdracht, informatiebeheer en vindbaarheid. Moderne informatiesystemen ondersteunen onze dienstverlening. Die worden vakkundig ingericht en goed beheerd.

## **5.2. We werken klantgericht en klantvriendelijk**

We werken vanuit betrokkenheid om inwoners maximaal te helpen met hun verzoek of probleem. We zijn betrouwbaar en integer. We tonen begrip voor hun situatie en hun probleem zodat we eventuele schaamte en drempels verminderen. We spreken de inwoners aan op het niveau dat zij kunnen begrijpen en bieden begeleiding als dat nodig is. Het betekent ook dat de gemeente de menselijke maat hanteert bij haar soms corrigerende rol als handhaver en toezichthouder.

We zorgen ervoor dat we zoveel mogelijk automatisch voor de inwoners regelen om te voorkomen dat zij zelf actie moeten ondernemen om producten of voorzieningen te krijgen waar ze recht op hebben. Hierdoor lopen inwoners geen voorzieningen en producten mis omdat ze er geen weet van hebben of omdat het aanvraagproces voor hen te moeilijk is.

We richten onze processen efficiënt en effectief in en gebruiken de informatie die er al is. We hanteren zoveel mogelijk één contactpersoon en koppelen de vraag aan de meest passende professional. Complexe vraagstukken worden behandeld door specialistische teams.

We stellen servicenormen op voor onze dienstverlening en publiceren die op onze websites bij onze balies. Daarmee weet de inwoner welke dienstverlening hij van ons mag verwachten, zoals bijvoorbeeld wat de maximale reactietijd op een vraag of verzoek is. Hij kan de gemeente er zo gemakkelijk op aanspreken als die de beloofde servicenorm niet haalt.

Wij zorgen voor voldoende veiligheid en privacy bij de balies. Daarmee creëren we meer laagdrempeligheid voor het neerleggen van persoonlijke en privacygevoelige informatie door de aanvragers. Daarnaast zijn we vriendelijk en stellen gerust als klanten een vraagdrempel hebben overwonnen. We bieden een gastvrije ontvangst en goede faciliteiten. Tegelijk met deze klantgericht opstelling accepteren we geen ongewenst gedrag en beschermen onze medewerkers.

## **5.3. We werken digitaal waar kan, persoonlijk waar het moet**

We maken onze dienstverlening volledig digitaal beschikbaar. Tenzij dat echt niet zinvol is. Al onze digitale kanalen zijn gebruiksvriendelijk en toegankelijk. De inwoner kan zelf het gewenste dienstverleningskanaal kiezen. Dat geldt uiteraard niet voor de kanalen die niet zijn toegestaan vanwege onvoldoende veiligheid of privacy. De gemeente maakt in haar servicenormen duidelijk welke kanalen goed en veilig bruikbaar zijn. Onze interne werkprocessen zijn volledig digitaal en gestructureerd.

We gebruiken door het rijk beschikbaar gestelde systemen (zoals bijvoorbeeld DigiD) om veilig toegang te bieden tot de gemeentelijke informatiesystemen en aanvragers te identificeren. Het identificeren is noodzakelijk om het recht op een product of voorziening te bepalen. Het zorgt er

tegelijk voor dat ons informatiesysteem de reeds bij de overheid beschikbare gegevens van de aanvrager ophaalt. Daardoor hoeft de inwoner deze niet opnieuw in te voeren. We kunnen documenten zelf digitaal ondertekenen en maken het mogelijk om inwoners digitaal te laten ondertekenen.

Voor inwoners die niet digitaal vaardig zijn hebben we altijd andere kanalen beschikbaar. We hebben als gemeente een zorgplicht<sup>1</sup> om inwoners te ondersteunen. We zijn ook persoonlijk bereikbaar aan de balie, bij de inwoner thuis of in de wijk. We koesteren het persoonlijk contact met de samenleving.

#### **5.4. We werken op dezelfde wijze, snel en veilig**

We ondersteunen en helpen inwoners altijd op de delfde wijze. Ongeacht welke medewerker dit doet en ongeacht via welk kanaal dit gebeurt. Voor alle kanalen is de wijze van afhandeling gelijk. Door overbodige stappen weg te halen maken we onze processen sneller. We ondersteunen onze processen met goede systemen die met elkaar in verbinding staan. Hierdoor ontstaat een totaalbeeld van de diensten die we een inwoner bieden en voorkomen we onnodige administratie. We vangen gericht signalen op van buiten en pakken die direct op. Door ze serieus te nemen en direct te handelen, voorkomen we dat ze groter worden of escaleren tot bijna onoplosbare problemen.

We zorgen voor snelle en veilige informatieoverdracht tussen systemen, medewerkers, teams en partners en slaan informatie veilig op. Dat betekent dat we afspraken maken over de kanalen en informatiesystemen waarmee we met inwoners veilig kunnen communiceren en hoe we deze informatie opslaan.

#### **5.5. We werken intern samen**

We werken over teams en afdelingen heen met elkaar samen. We voorkomen daarmee dat de vraag of probleem van de inwoner onnodig op het bordje van een ander team wordt gelegd en dat de inwoner steeds een andere behandelaar krijgt. Het is van belang om te weten wie, wat doet. Zo hoeft de inwoner maar één keer het verhaal en informatie aan te leveren. Daarvoor vragen we uiteraard toestemming van de inwoner. De inwoner ziet ons als één gemeente en zo willen wij ook werken.

Onze medewerkers gaan collegiaal met elkaar om en tonen interesse in elkaars werk. Dit verbetert het oppakken en afhandelen van signalen van de inwoners. Het zorgt er ook voor dat de inwoner bij iedere medewerker dezelfde vorm van dienstverlening ervaart.

De verschillende visies en beleidsnota's van de gemeente worden met elkaar afgestemd en vullen elkaar aan vanuit dezelfde kaders. Daardoor zien onze inwoners deze als een samenhangend geheel.

---

1. De nieuwe Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer Wmebv schrijft het volgende voor: Een bestuursorgaan draagt zorg voor passende ondersteuning bij het verkeer met dat bestuursorgaan.

## **5.6. We verbeteren onze dienstverlening continu**

We willen onze dienstverlening blijven ontwikkelen. Daarom gebruiken we feedback van inwoners, goede voorbeelden uit de samenleving en doen we soms mee met innovatieve ontwikkelingen vanuit de centrale overheid. We verzamelen data, analyseren deze en gebruiken die om onze dienstverlening te monitoren en te verbeteren.

We willen voor onze dienstverlening koploper zijn. We zijn ons bewust van de hogere kosten voor dienstverlening van hoge kwaliteit. Daarom maken we voor het beheersen van onze kosten, zoveel mogelijk gebruik van de standaarden of voorbeelden die door de centrale overheid of VNG worden aangereikt. We zijn kritisch bij de aanschaf of verlenging van ondersteunende informatie-systemen. We nemen daarbij de dienstverlening als uitgangspunt en laten ons integraal adviseren door interne specialisten.

We verbeteren onze dienstverlening door gebruik te maken van innovatieve ontwikkelingen zoals AI (Artificiële Intelligentie). Denk hierbij aan hulpmiddelen zoals een interactieve chatbot die de inwoner snel de juiste informatie geeft. Het kan onze vakafdelingen professionaliseren en verbeteren door een binnenkomende vraag automatisch te interpreteren, te verwerken en te beantwoorden. Dit verlaagt de responstijd en vermindert de inzet bij de vakinhoudelijke teams.

Bij de inzet van AI volgen we de hoogste veiligheidsregels. Indien we controlerende en concluderende algoritmes willen inzetten zullen die nauwgezet gecontroleerd worden op juistheid en antidiscriminatie. Deze controle voeren we in samenwerking uit met inwoners en belangengroepen die de inwoners vertegenwoordigen. Ondanks de inzet van AI zal het persoonlijk contact met de inwoner altijd gekoesterd blijven worden. Dat is immers een dienst waarin AI de mens nooit kan vervangen

- ◆ **Algemeen belang:** Het voordeel is voor de samenleving/groep
- ◆ **Ambitie:** Wat wij (als gemeente) willen bereiken
- ◆ **Artificiële intelligentie (Afkorting AI):** De mogelijkheid van een machine om mensachtige vaardigheden te vertonen - zoals redeneren, leren, plannen en creativiteit
- ◆ **Belangengroep:** Groep die opkomt voor wat het beste is voor de groep
- ◆ **Communicatie:** Informatie met elkaar delen
- ◆ **Dienstverlening:** Hoe wij de dingen als gemeente doen en ons contact met de inwoners
- ◆ **Dienstverlening is kerntaak:** Dienstverlening is een hele belangrijke taak
- ◆ **DigiD:** Een persoonlijke code waarmee je kunt inloggen op websites van de overheid. Met je DigiD kun je bijvoorbeeld je belastingaangifte doen, je zorgverzekering regelen, of je studiefinanciering aanvragen
- ◆ **Digitale toegankelijkheid:** Hoe makkelijk het is om de website en andere onlinediensten van de gemeente te gebruiken. Bijvoorbeeld, een website is digitaal toegankelijk als hij goed werkt op verschillende apparaten, als hij duidelijke teksten en plaatjes heeft, en als hij rekening houdt met mensen die een beperking hebben en bijvoorbeeld geschikt is voor een braillelezer
- ◆ **Digitaliseren:** Iets digitaal maken en online aanbieden, bijvoorbeeld via de website een afspraak kunnen maken
- ◆ **Doelmatigheid:** Bedoeling en resultaat van de wet
- ◆ **Efficiënt:** Zo slim mogelijk
- ◆ **Faciliteren:** Mogelijk maken
- ◆ **Feedback:** Een reactie die je krijgt of geeft over iets wat je hebt gedaan of gezien. Bijvoorbeeld, je kunt feedback geven aan de gemeente over hun website, of je kunt feedback krijgen van de gemeente over je aanvraag
- ◆ **Inclusie:** Als iedereen kan meedoen, iedereen hoort erbij
- ◆ **Individuele belang:** Het voordeel is voor een persoon
- ◆ **Interactie:** Op elkaar reageren
- ◆ **Inwoner:** Hier bedoeld mensen, inwoners, bedrijven, instellingen, verenigingen enzovoorts waarmee de gemeente contact heeft
- ◆ **Kanalen/dienstverleningskanalen:** Hoe je in contact kunt komen met de gemeente, bijvoorbeeld via e-mail, telefoon, website of social media.
- ◆ **Klankbordgroep:** Groep die advies geeft
- ◆ **Klantgerichtheid:** Hoe goed de gemeente rekening houdt met de wensen, behoeften en ervaringen van de klanten. Bijvoorbeeld, de gemeente is klantgericht als ze luistert naar de klanten, als ze duidelijke informatie geeft, als ze snel en goed helpt, en als ze open staat voor feedback en verbetering

[Lees verder ►](#)

- ▶ ◆ **Klantmonitor:** Een meting onder klanten wat ze van de dienstverlening van de gemeente vinden
- ◆ **Klantreizen:** De route die klanten afleggen als ze iets willen kopen of opzoeken
- ◆ **Klanttevredenheid:** Hoe tevreden de klanten zijn over de dienstverlening van de gemeente. Bijvoorbeeld, een klant is tevreden als hij vindt dat de gemeente hem goed heeft geholpen, als hij geen problemen heeft gehad, en als hij een goed gevoel heeft over de gemeente
- ◆ **Maatschappelijke opgave:** Grote onderwerpen waarmee de overheid en maatschappij te maken heeft, bijvoorbeeld vergrijzing of klimaatverandering
- ◆ **MijnVeldhoven portaal:** Een onderdeel van de website van de gemeente waar je kunt inloggen met je DigiD. Hier kun je je persoonlijke gegevens zien en veranderen, je zaken met de gemeente volgen, en je berichten van de gemeente lezen
- ◆ **Participatie:** Meedoen of meepraten of meebeslissen door inwoners
- ◆ **Prioriteit:** In welke mate iets belangrijk is
- ◆ **Privacy:** Respecteren van de persoonlijke leefsfeer
- ◆ **Professioneel zijn:** Serieus en vakkundig iets doen
- ◆ **Rechtmatigheid:** Voldoen aan de wet
- ◆ **Rekenkamercommissie:** De rekenkamercommissie onderzoekt of het geld van de gemeente zinnig, zuinig en zorgvuldig is besteed
- ◆ **Samenwerkingsportalen:** Digitaal systeem dat samenwerking ondersteunt, bijvoorbeeld Microsoft Teams
- ◆ **Servicenormen:** Concrete beloften over de dienstverlening van de overheid, bijvoorbeeld over de reactietermijn op e-mails
- ◆ **Spreekkamer:** Een kamer waar je met iemand kunt praten zonder gestoord te worden. Bijvoorbeeld, je kunt naar een spreekkamer gaan als je een persoonlijk gesprek wilt hebben met iemand van de gemeente
- ◆ **Strategische keuzes:** Keuzes vanuit een plan maken
- ◆ **Transparant:** Iets dat open of openlijk is, doorzichtig
- ◆ **Uniform:** Hetzelfde
- ◆ **Visie:** Beeld of verwachting van de toekomst
- ◆ **Werken volgens de bedoeling:** Wat we voor onze inwoners willen bereiken en betekenis toevoegen
- ◆ **Werkproces:** De stappen die nodig zijn om iets te doen of te maken. Bijvoorbeeld, het werkproces voor het aanvragen van een vergunning bestaat uit verschillende stappen, zoals het invullen van een formulier, het betalen van een bedrag, het controleren van de gegevens, en het versturen van de vergunning

Gemeente Veldhoven  
Meiveld 1  
5501 KA Veldhoven  
Postbus 10101  
5500 GA Veldhoven

E [gemeente@veldhoven.nl](mailto:gemeente@veldhoven.nl)  
T 14 040

[www.veldhoven.nl](http://www.veldhoven.nl)