

Programma Dienstverlening 2025-2030

Stellers G.J. Obbink, D. Bouwhuis-Mulder, S. van Groeningen i.c.m. de projectgroep

Huidige versie Versie 2.3

Versies Versie 1.0 – besproken met MT en Burgemeester

Versie 2.0 dd 2 april 2025 – aanpassingen MT en burgemeester verwerkt,
besproken in het MT (30 april 2025)

Versie 2.1 dd 30 april 2025 aanpassingen MT verwerkt, geagendeerd
burgemeester

Versie 2.2 dd juli/augustus 2025 aanpassing n.a.v. opmerkingen burgemeester

Inhoudsopgave

1	Waarom een programma?.....	3
2	Hoe pakken we het programma aan?.....	3
3	Onze ambitie.....	4
4	Metten.....	5
	4.1 Klantbeleving: wat kunt u van ons verwachten?.....	5
	4.2 Onze bereikbaarheid en reactietijden.....	6
5	Verbeteren.....	7
	5.1 Aan de slag.....	7
	5.2 Programmaorganisatie.....	7
	5.3 Scope van het programma Dienstverlening.....	8
	5.4 Onze participatiestrategie.....	8
	5.5 Het jaar van de bewustwording.....	8
	Bijlage – Gemeenschappelijke regelingen Laarbeek.....	9

1 Waarom een programma?

Als gemeente werken wij dagelijks aan onze dienstverlening. We verstrekken paspoorten, beantwoorden vragen, en helpen van initiatiefnemers met hun plannen. Op dit moment hebben we al afspraken vastliggen over hoe wij van dienst zijn. Zo hanteren we servicenormen en een schrijfwijzer waarin staat op welk taalniveau (B1+) we communiceren. Daarnaast organiseren we regelmatig trainingen Duidelijke taal voor onze medewerkers.

De veranderingen om ons heen, zoals wetgeving of vervanging van IT-systemen, zorgen ervoor dat onze dienstverlening steeds verandert. In deze veranderende omgeving is het belangrijk dat we doen wat we zeggen en zeggen wat we doen en dat inwoners dat ook zo ervaren. Ook is het belangrijk om alle veranderingen samen aan te pakken, zodat ze elkaar versterken.

In de praktijk zien we dat het nakomen van servicenormen niet altijd lukt. Ook het borgen van de afspraken in werkprocessen gebeurt onvoldoende. Tot slot zien we dat we projecten en activiteiten om onze dienstverlening te verbeteren onvoldoende oppakken in onderlinge afstemming. Met andere woorden: het kan professioneler met de kenmerkende vriendelijkheid van gemeente Laarbeek.

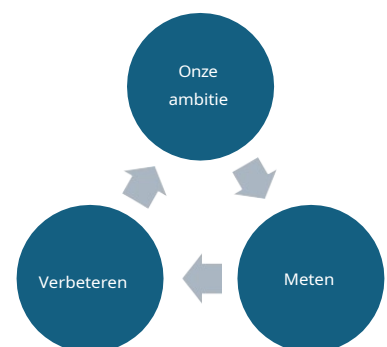
Het programma Dienstverlening heeft als doel om, vanuit een herijkte ambitie, de (digitale) dienstverlening van de gemeente verder te verbeteren en de gestelde doelen te versterken. De verschillende projecten en activiteiten worden hierbij planmatig uitgevoerd om deze ambitie te realiseren.

We gaan behoeften van inwoners structureel monitoren en meten. Dit nemen we op en gaan we beschrijven in het uitvoeringsdocument, de volgende fase van het programma Dienstverlening.

2 Hoe pakken we het programma aan?

We beseffen dat dienstverlening nooit 'af' is. Daarom kiezen we voor een aanpak waarin de volgende elementen centraal staan:

- **Meten** van (prestaties en) klanttevredenheid
- **Feedback verzamelen** – met nadruk op signalen van inwoners en ondernemers
- **Leren** van ervaringen, data en inzichten
- **Verbeteren** – door cyclisch te werken aan continue ontwikkeling



Wij kiezen ervoor om ons te ontwikkelen als lerende organisatie. Daarbij staat het serieus nemen van feedback en het voortdurend verbeteren van onze dienstverlening centraal. Dit programma sluit

daar direct op aan: het biedt structuur en focus om stap voor stap beter te worden met de inwoner als kompas.

Zo werken we aan een flexibele en toekomstgerichte dienstverlening die aansluit bij de behoeften van onze inwoners én de ambities van onze organisatie.

Dat zorgt voor de volgende opzet van het programma Dienstverlening:

- In dit programma delen wij onze ambitie.
- In de komende jaren meten of en hoe we onze ambities nakomen.
- Op basis van de uitkomsten verbeteren we onze dienstverlening verder.

3 Onze ambitie

Inwoners kunnen alleen terecht bij de gemeente waar men woont. Juist omdat er geen keuzevrijheid is, is de manier waarop wij helpen nog belangrijker.

In het Bestuursakkoord 2022-2026 merkt de gemeenteraad van Laarbeek op dat de digitalisering van de wereld erg snel gaat. Het persoonlijk contact neemt steeds verder af. Dit heeft gevolgen voor de dienstverlening binnen onze gemeente. Het is belangrijk dat we bewaken dat iedereen mee kan blijven doen. Daarnaast wordt gevraagd om een voorspelbare en transparante overheid die duidelijk communiceert. Onze ambitie beschrijft wat u van ons kunt verwachten.

Inwoners ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrokken en persoonlijk

Onze dienstverlening begint bij wat inwoners nodig hebben. We richten onze dienstverlening zo in dat iedereen er makkelijk gebruik van kan maken. Naast onze digitale dienstverlening blijft het persoonlijk contact ook bestaan. We zijn betrokken in onze dienstverlening: inwoners kunnen op ons rekenen. We nemen de ruimte om iets extra's te doen als dat verschil maakt. Tot slot behandelen we iedereen met respect en zijn we behulpzaam. Hieronder lichten wij onze ambitie verder toe.

Wij maken het makkelijk

De komende jaren bieden we steeds meer producten en diensten digitaal aan. Wij geven, als het kan, meer keuzes om producten en diensten aan te vragen en te ontvangen. Men kan vaker en overall informatie vinden en daardoor zijn we er op het moment dat het handig is. We zorgen dat iedereen goed en snel de weg kan vinden. We zorgen, als het kan, voor minder regels. Hiermee is het makkelijker om aanvragen zelf te regelen. Wat snel kan, gaat snel en we doen het in één keer goed. Kan men digitaal niet of moeilijk meedoen? Dan zorgen wij ervoor dat persoonlijk contact altijd mogelijk blijft.

Wij zijn betrokken

De vraag is belangrijk voor ons. Wij luisteren goed naar wat nodig is. Samen zoeken we naar een passende oplossing. We blijven in gesprek, zodat we de wens goed begrijpen. Soms stellen we extra vragen om nog beter te kunnen helpen.

We wachten niet alleen op de vraag, maar denken ook zelf mee. We geven advies over belangrijke zaken en handige tips als dat nodig is. Zo proberen we zo goed mogelijk te ondersteunen.

Wij zijn betrouwbaar

Wij doen wat we beloven. Afspraak is afspraak. Wil men weten waar men aan toe is als een product of dienst bij ons wordt aangevraagd? Wat is het proces? Hoelang duurt het? Servicenormen geven antwoord op deze vragen. Door duidelijk en begrijpelijk te communiceren en juiste informatie te geven, is altijd helder wat men kan verwachten. Wij zorgen dat onze dienstverlening voldoet aan de wet- en regelgeving. Wij gaan zorgvuldig om met uw persoonlijke gegevens.

Wij zijn respectvol naar elkaar

Wat doen wij?

We behandelen iedereen op een persoonlijke en eerlijke manier. Wij houden rekening met normen en waarden.

Wat verwachten we van inwoners?

We verwachten dat iedereen zich respectvol gedraagt naar de medewerkers van de gemeente Laarbeek. Wij hechten er grote waarde aan dat onze medewerkers hun werk op een veilige en integere manier kunnen verrichten. Dit betekent dat we iemand aanspreken op gedrag dat over de grenzen van het acceptabele gaat. De norm die we hanteren is: emoties mogen getoond worden maar agressie¹ accepteren we nooit.

Wij zijn behulpzaam

Wij zijn toegankelijk, vriendelijk en behulpzaam. We ondersteunen bij ingewikkelde procedures. De informatie die wij geven, is nuttig en helpt verder.

4 Meten

Hoe zorgen we ervoor dat we onze ambitie nakomen? Door regelmatig te meten of we onze ambitie waarmaken. Zo weten we ook beter hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Wij meten de klantbeleving door regelmatig een klantbelevingsonderzoek uit te voeren. De klantbelevingsvragen uit dit handboek waar wij de focus op leggen staan in paragraaf 4.1.

¹ Hoe wij omgaan met agressie hebben wij vastgelegd in ons beleid Veilige en publieke dienstverlening en het daarbij behorende protocol agressie en geweld.

In hoofdstuk 1 heeft u kunnen lezen dat we al servicenormen hebben. Deze servicenormen gaan we ook meten. De servicenormen staan in paragraaf 4.2.

4.1 Klantbeleving: wat kunt u van ons verwachten?

Ambitie	Klantbelevingsvragen
Wij maken het makkelijk	• Laarbeek maakt het eenvoudig om zaken te regelen, digitaal en persoonlijk • Laarbeek is bereikbaar op manieren die passen bij ieders wensen. • Laarbeek levert diensten op tijd en zonder onnodige stappen
Wij zijn betrokken	• Laarbeek luistert actief en zoekt samen naar oplossingen • Laarbeek houdt rekening met ieders behoeften • Laarbeek denkt mee op een deskundige manier
Wij zijn betrouwbaar	• Laarbeek komt afspraken na en zorgt dat iedereen op de hoogte blijft • Laarbeek gaat zorgvuldig om met gegevens • Laarbeek communiceert eerlijk, duidelijk en op tijd
Wij zijn respectvol	• Laarbeek neemt iedereen serieus en toont begrip voor de situatie • Laarbeek gaat eerlijk en gelijkwaardig met iedereen om • Laarbeek neemt de tijd om goed te helpen
Wij zijn behulpzaam	• Laarbeek helpt verder en denkt in oplossingen • Laarbeek legt zaken helder uit en geeft nuttige informatie • Laarbeek is vriendelijk en toegankelijk in contact

4.2 Onze bereikbaarheid en reactietijden

Wij willen een makkelijke, betrokken en persoonlijke dienstverlening leveren. Wij hebben servicenormen zodat duidelijk is wat van ons verwacht kan worden. Mocht het voorkomen dat deze servicenormen tijdelijk niet gehaald kunnen worden, dan zorgen wij voor heldere communicatie hierover.

Contact opnemen met Laarbeek

Een brief of een e-mail

- Binnen 2 werkdagen volgt een antwoord.
- Lukt dat niet? Dan laten wij weten wanneer een reactie wel te verwachten is.

Telefonisch

- We zijn bereikbaar tijdens onze openingstijden.
- Als de contactpersoon niet aanwezig is, dan belt deze binnen 2 werkdagen terug.

De website

- Onze digitale diensten zijn 24 uur per dag beschikbaar.
- De informatie is op de website actueel en duidelijk.

Onze sociale media

- Bij vragen of opmerkingen via onze sociale media-accounts volgt binnen 2 werkdagen een

reactie.

Liever een afspraak maken? Dat kan!

Om u goed te kunnen helpen, werken wij op afspraak.

Een afspraak kan worden geregeld via de website, bij de receptie in het gemeentehuis of telefonisch.

Is er behoefte aan meer privacy tijdens een afspraak? Dan zorgen wij voor een geschikte ruimte.

5 Verbeteren

5.1 Aan de slag

Het verbeteren van de dienstverlening zien wij als een mooie uitdaging. Dat pakken we stap voor stap en met aandacht op. We kijken daarbij naar de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen, maar ook naar de wensen.

We kijken bij het verbeteren van onze dienstverlening naar twee dingen:

- Wat men van onze dienstverlening vindt
- Wat de wet hierover zegt

Door regelmatig aan te vragen hoe de dienstverlening ervaren wordt, kunnen we deze beoordelen en verbeteren.

Het verbeteren van de dienstverlening raakt de hele organisatie. Het gaat niet alleen om het aanpassen van processen, maar ook om het veranderen van gedrag en de manier van samenwerken. Zo verbeteren we stap voor stap onze (digitale) dienstverlening.

5.2 Programmaorganisatie

Voor de uitvoering van het programma Dienstverlening kiezen we voor een programmatische aanpak. We brengen de verschillende projecten en activiteiten samen.

De onderdelen binnen het programma zijn:

- Projecten die onze producten, diensten en processen verbeteren
- Het meten (monitoren) van de afspraken die we hebben gemaakt
- Bijsturen op basis van die resultaten

Een aantal projecten loopt al. Door alle projecten en activiteiten te bundelen, kunnen we beter sturen op onze ambitie en versterken de projecten elkaar. Zo zorgen we ervoor dat alle onderdelen van de dienstverlening goed op elkaar aansluiten.

De rollen binnen het programma zijn:

- De bestuurlijke opdrachtgever is de burgemeester

- De ambtelijk opdrachtgever is het afdelingshoofd Samenleving
- De ambtelijk opdrachtnemer is de coördinator Klantcontacten

5.3 Scope van het programma Dienstverlening

De gemeente Laarbeek heeft een groot deel van onze diensten buiten de deur staan. Dat wil zeggen: we werken samen met andere gemeenten in zogenaamde gemeenschappelijke regelingen en samenwerkingsverbanden. In de bijlage staat een overzicht waar onze producten en diensten zijn belegd.

De scope van dit programma focust zich in eerste instantie op de dienstverlening die we niet delen met andere gemeenten. Denk daarbij aan burgerzaken, onze buitendienst en ons toezicht- en handhavingsteam. Wel gaan we in gesprek met deze teams om onze ambities rond onze dienstverlening over te brengen.

5.4 Onze participatiestrategie

We vinden het belangrijk dat iedereen kan meedenken en meedoen bij het maken van beleid en plannen. We willen meer van buiten naar binnen denken. Eerst luisteren naar wat nodig is, daarna pas handelen. We hebben hiervoor een participatiestrategie opgesteld.

Daarnaast gebruiken we klantreizen om onze dienstverleningsprocessen beter in te richten. Tijdens het maken van een klantreis kijken we naar de ervaringen tijdens het doorlopen van dienstverleningsproces. Door dit samen te doen voegen we de meeste waarde aan het proces toe.

5.5 Het jaar van de bewustwording

Het meten en verbeteren van onze dienstverlening gaat over houding en gedrag, onze cultuur. We stellen ons vragen als: houden we ons aan de afspraken? Sturen we bij als dat niet lukt? In het concernplan voor 2025 is 'Afspraak is afspraak' een belangrijk thema. Daarom wordt 2026 het jaar van de bewustwording, met de volgende activiteiten:

1. Het programma Dienstverlening 2025-2030 onder de aandacht brengen bij medewerkers.
2. Het MT stuurt op de afspraken via de kwartaalrapportage (zoals servicenormen en B1+).
3. We voeren in het voorjaar van 2026 een klantbelevingsonderzoek uit.
4. We maken het overzicht van projecten die vallen onder het programma Dienstverlening steeds completer

Als we dan alvast kijken naar 2026 willen we gaan sturen op het programmatisch werken. Dat betekent dat we meer gaan sturen op goede aansluiting tussen de projecten. De resultaten van het klantbelevingsonderzoek nemen we daarin mee.

Bijlage – Gemeenschappelijke regelingen Laarbeek

In deze bijlage staan de organisaties die een gedeelte van onze dienstverlening van ons overnemen.

In de tabel staat het volgende van links naar rechts:

1. Naam van de organisatie
2. De diensten die de organisatie verzorgt namens gemeente Laarbeek
3. Er is onderscheid te maken tussen twee vormen van samenwerking:
 - bij een gemeenschappelijke regeling hebben we de diensten toevertrouwd aan deze organisatie,
 - bij een samenwerkingspartner hebben we nauw contact met elkaar. We leveren de diensten in samenwerking aan u.

Organisatie	Dienstverlening	Vorm van samenwerking?
Samenwerking Gemert-Bakel - Laarbeek	ICT team (servicedesk, systeembeheer, informatiemanagement en functioneel beheer), P&O administratie (delen we ook met de GR Peelgemeenten), Financiële administratie, Informatiebeveiliging, HR advies, Privacy	Gemeenschappelijke regeling (in wording)
Reiniging Blink	Afvalinzameling, Reiniging, Beheer milieustraten, Grondstoffen-inleverpunt, Afvalcoaches	Gemeenschappelijke regeling
GGD Brabant-Zuidoost	Jeugdgezondheidszorg, Toezicht kinderopvang, Vaccinaties, Advies en vragen over seks en gezondheid, Meldpunt zorg en overlast voor iemand die hulp nodig heeft, Vragen en zorgen over infectieziekten, Ambulancezorg	Gemeenschappelijke regeling

Metropoolregio Eindhoven (MRE)	2 diensten: Team MRE verzorgt vijf programma's op regionaal niveau: ruimte en wonen, economie, mobiliteit, transitie landelijk gebied, energietransitie. Team RHCe (Regionaal Historisch Centrum Eindhoven) is ons archief.	Gemeenschappelijke regeling
Omgevingsdienst Zuidoost-Brabant (ODZOB)	Meldingen en vergunningen betreffende onze leefomgeving; denk daarbij aan activiteiten die het milieu raken of als u gaat (ver)bouwen.	Gemeenschappelijke regeling
GR Peelgemeenten	Sociaal domein (WMO en Jeugdzorgwet)	Gemeenschappelijke regeling
GR Jeugdregio Een 10 voor de jeugd	Regionale inkoop van specialistische jeugdzorg	Gemeenschappelijke regeling (start per 1 januari 2026)
Senzer	Sociaal domein (participatiewet)	Gemeenschappelijke regeling
Arbeidsmarktregio Helmond-De Peel	Beleid SROI (social return on investment), Informatiepunt 'Work in NL', Meertalige mobiele teams	Samenwerkingspartner
Veiligheidsregio Brabant-Zuidoost	Brandweer, GHOR-organisatie: Geneeskundige hulpverleningsorganisatie in de Regio leidt en coördineert de geneeskundige hulpverlening bij rampen en crises, Meldkamer, Bevolkingszorg: advisering voorkomen brand, rampen en crises, risicoprofielen opstellen, rampenbestrijding en crisisbeheersing Gemeenschappelijk materieel onderhouden.	Gemeenschappelijke regeling
Belastingssamenwerking Oost-Brabant (BSOB)	Belastingtaak uitvoeren (Afvalstoffenheffing, BIZ-bijdrage, Forensenbelasting, Hondenbelasting,	Gemeenschappelijke regeling

	Marktgelden, onroerendezaakbelasting, Precariobelasting, reclamebelasting, reinigingsrecht, rioolheffing en toeristenbelasting)	
LEV groep Laarbeek	Jongerenwerk, Dorpsondersteuning, Buurtbemiddeling, Mantelzorg, Ouderwerk, Vrijwilligerswerk en participatie, Taalhuis, Maatschappelijk werk, Schuldhelpverlening	Samenwerkingspartner van de gemeente
Stichting Dorpshuizen Laarbeek (SDL)	Beheer dorpshuizen, Faciliteren activiteiten, Verbinden burgers, Vergroten leefbaarheid in onze kernen	Samenwerkingspartner van de gemeente
Samenwerkingsverband Helmond - Peelland VO	Ondersteuning leerlingen met uitdaging in voortgezet onderwijs	Samenwerkingspartner van de gemeente
Stichting Bureau Inkoop & Aanbestedingen Zuidoost-Brabant (BIZOB)	Inkoop en aanbestedingen, Contractmanagement en – beheer voor het sociaal domein, openbare ruimte, bedrijfsvoering en ICT	Samenwerkingspartner van de gemeente