

Aan de gemeenteraad van Beesel

Reuver: 16 december 2025
zaaknummer: 436290
onderwerp: Raadsinformatiebrief

Verzenddatum **18 DEC. 2025**

Geachte leden van de raad,

Via deze brief geven wij een update van de acties die we hebben uitgevoerd naar aanleiding van het communicatie- en dienstverleningsonderzoek.

Aanleiding

In 2024 hebben we een onderzoek uitgevoerd naar onze communicatie en dienstverlening. Uit dit onderzoek kwamen een aantal aanbevelingen naar boven. Deze aanbevelingen hebben we verwerkt in een verbeterplan. Middels deze brief informeren wij u over de acties die we in dit verbeterplan hebben opgenomen.

Aanvulling

In de RIB die we eind 2024 hebben verstuurd, hebben we aangegeven dat we in 2025 een voorstel met kaders aan uw raad zouden voorleggen. Echter, gedurende het proces van uitwerking, bleek dat de aanbevelingen uit het rapport ook als kaders voor de toekomst gezien worden. Bovendien waren deze kaders operationeel van aard. Bijvoorbeeld: inwoners worden binnen 3 dagen terug gebeld na hun eerste telefonische contact met onze gemeente, of: wij hanteren B1 taalgebruik in brieven richting onze gemeenschap. Een separaat voorstel met aanbevelingen (en dus kaders) uit het rapport, zien we derhalve als dubbelop.

Toelichting

Onderstaand leest u per aanbeveling welke opvolging we hieraan gegeven hebben of nog gaan geven.

A. Adviespunten met betrekking tot communicatie

1. Deel informatie vaker proactief met de inwoners

Afgelopen jaar hebben we geïnvesteerd in o.a. personele capaciteit binnen het team communicatie. Hierdoor hebben we meer ruimte om vooraf en proactief deel te nemen aan projecten waar communicatie een belangrijke rol speelt. Een voorbeeld hiervan is het grondstoffenbeleid.

2. Maak informatie beter vindbaar en hanteer daarbij het KISS principe (Keep It Short and Simple)

Hierop hebben we diverse acties uitgezet. Zo hebben medewerkers in 2025 een training gevolgd voor het schrijven van college- en raadsstukken, waarbij aandacht werd gegeven aan het B1-schrijven

Kijk voor
actuele openingstijden
op onze website
www.beesel.nl

Raadhuisplein 1
5953 AL Reuver

Postbus 4750
5953 ZK Reuver

T 077 474 92 92
F 077 474 58 88

www.beesel.nl
info@beesel.nl

BNG 28.50.00.780

IBAN: NL50BNGH0285000780

BIC: BNGHNL2G

KvK nummer: 14130743

van stukken. Daarnaast hebben we één op één trainingen gegeven met betrekking tot het B1-schrijven van brieven richting onze gemeenschap.

Ook hebben we recent een enquête uitgezet naar de vindbaarheid van stukken op onze website. De onderzoeksresultaten, met mogelijke verbeteracties, volgen begin 2025. Tevens gaan we begin 2026 aan de slag met een focusgroep (bestaande uit inwoners die zich hiervoor hebben aangemeld) die onze website kritisch onder de loep neemt. Door middel van gerichte vragen en zoekopdrachten zullen zij onze website testen op vindbaarheid van stukken en gebruiksgemak.

Daarnaast zijn we vanaf 1 mei gestart met MijnZorgBeesel. Dit is een portaal voor Jeugd- en WMO-zorg waarin inwoners hun aanvraag digitaal kunnen indienen en via dit portaal kunnen communiceren met de gemeente. Dit maakt het proces efficiënter en minder foutgevoelig. Inwoners kunnen sneller contact opnemen met de gemeente en andersom.

3. Algemene kanalen voor algemeen nieuws, brievenpost voor specifiek nieuws

Het afgelopen jaar heeft met name op onze social media kanalen een verbeterslag plaats gevonden. We hebben een contentstrategie opgesteld voor de nieuwsberichten die we op onze website en social media willen plaatsen waardoor ook hier meer structuur en logica in zit. Daarnaast zijn we voor het specifieke nieuws meer gebruik gaan maken van fysieke en digitale nieuwsbrieven. Voorbeelden hiervan zijn het project Leef Samen en de Nieuwsbrief IKC die betrokkenen informeert over de voortgang van dit project.

B. Adviespunten met betrekking tot dienstverlening

4. Nakomen afspraken / opvolging

Vanaf 1 februari 2026 gebruiken we een nieuw systeem voor het vastleggen van contactmomenten en klantcontacten. Dit geeft ons de mogelijkheid om de kwaliteit te monitoren, mogelijk te verbeteren en verantwoording te borgen onder andere door middel van interview. Op termijn (Q2 en Q3 2026) onderzoeken wij of het koppelen naar systemen binnen vakafdelingen tot meerwaarde kan zijn voor de klantbeleving.

5. Vooral zachte aspecten belangrijk

We hebben een training gegeven aan de medewerkers van onze klantenbalie rondom de zachte benadering. Deze benadering was en blijft onze voorkeurs benadering.

Wij nemen dat extra stapje om onze inwoner te ondersteunen, waar dit kan en past binnen onze Dienstverlening.

6. Voorkom dat inwoners het gevoel krijgen van het kastje naar de muur gestuurd te worden

Het afgelopen jaar zijn wij gestart met het actief ondersteunen binnen het klachtenproces. Dit zorgt voor meer begrip aan de kant van de inwoner. Zelfs wanneer er geen veranderingen in het proces zijn, helpt ook hier een stukje contact.

In Q2 en Q3 van 2026 starten we een ontwikkeling van het vergroten van de kennisbank bij de klantenbalie. Hiermee kan de klantenbalie eenvoudige vragen zelf beantwoorden zodat een inwoner sneller geholpen kan worden.

Tevens biedt het nieuwe systeem de mogelijkheid tot opvolging van klantcontacten.

7. Hanteer een multichannelbenadering voor het regelen van burgerzaken

Dit doen we al en blijven we doen, waarbij we natuurlijk kansen aangrijpen om dit te verbeteren voor onze inwoners.

Vragen

Heeft u vragen? Neem dan contact op met Tim Dassen of Inge Delissen-van Melick, bereikbaar via de Klantenbalie van het gemeentehuis: 077 - 474 92 92 of info@beesel.nl.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Beesel,

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Rick Nillesen,
secretaris

A handwritten signature in blue ink, featuring a series of connected loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Martijn Derks,
burgemeester

