

Toegankelijk

Bereikbaar

Duidelijk

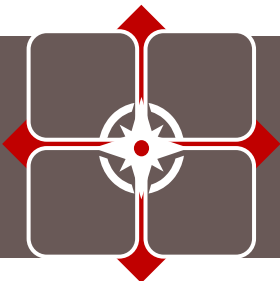
Persoonlijk

Het Kompas “Dienstverlening zonder Poespas” 2025-2030

Onderlegger bij de

Concept 01-07-2025

Visie op de Dienstverlening 2025-2030



De vaststelling van de Visie op Dienstverlening is stap 1.....

Helmond is een stad met ambitie – een dynamische gemeente die wil groeien, innoveren en bloeien. Als gemeentelijke organisatie hebben wij de verantwoordelijkheid om een omgeving te creëren waarin inwoners, ondernemers en bezoekers zich **gehoord, geholpen en ondersteund** voelen. Nu en in de toekomst.

Onze dienstverlening speelt hierin een **sleutelrol**. Ze bepaalt in belangrijke mate het beeld dat inwoners van de gemeente hebben en draagt bij aan het gemak waarmee zij hun weg vinden in het dagelijks leven.

De **Visie op Dienstverlening** is de eerste stap voor naar een gedeelde ambitie van de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie. De tweede stap, het dienstverleningskompas geeft richting vanuit de vier kader. Stap 3 is de realisatie, om in de aankomende jaren deze ambities **Samen en in samenhang te realiseren**.

Dienstverlening zonder Poespas is er op de eerste plaats voor alle **Helmonders**: Of je nu een inwoners, ondernemer, stichting, vereniging of bezoeker bent. Vanaf nu gebruiken we hiervoor de overkoepelende term “inwoners”.

En dé gemeente Helmond?

Dat zijn álle medewerkers, samenwerkingspartners, ketenpartners, managers en bestuurders. Kortom iedereen die werkt voor óf namens gemeente Helmond.

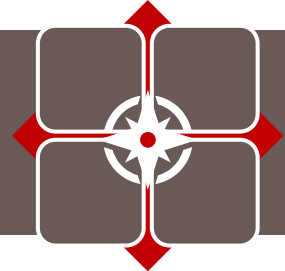
Hoofdstuk 1 beschrijft de **urgentie**. In **hoofdstuk 2** gaan we in op de **richting**: het **Kompas Dienstverlening zonder Poespas**. Tot slot **hoofdstuk 3** met de **realisatie**.

In **bijlage 1** staat overzicht met opvolging per **aanbevelingen** van **Rekenkamerrapport** Dienstverlening met behulp van het dienstverleningskompas en het veranderplan.

In **bijlage 2** de **doelen en beleids-indicatoren** van het kompas.

Het **Veranderplan Dienstverlening zonder Poespas** is een separaat uitvoeringsdocument dat op hoofdlijnen inzicht geeft op de uitvoering door de ambtelijke organisatie.





....& stap 2 is noodzakelijk!

Aansluiten bij ontwikkelingen

De gemeentelijke dienstverlening blijft in ontwikkeling: Wet- en regelgeving blijft in beweging als reactie op maatschappelijke opgaven, politieke keuzes en extra digitale mogelijkheden. Op een aantal van deze ontwikkelingen heeft de gemeente geen invloed.

Andere ontwikkelingen bieden daarentegen juist ruimte aan gemeenten voor eigen invulling. Hiernaast staan drie ontwikkelingen die de noodzaak van stap 2 onderschrijven.

De toenemende financiële druk op de gemeentebegroting is een **extra uitdaging**, om met dezelfde of minder middelen de continuïteit van onze dienstverlening borgen én verbeteren is uitdagend.

Door effectievere samenwerking én het ombuigen van bestaand beleid en middelen, samen én in samenhang is een kans die benutten. Stap voor stap.

Het integraal en duurzaam verbeteren **van onze dienstverlening**.

Vertrouwen in de overheid (Landelijk)

De rol van de overheid is in beweging. Inwoners verwachten een overheid die **persoonlijk, duidelijk en betrouwbaar** is. Maar betrouwbaarheid is niet vanzelfsprekend – ook niet in Helmond.

De landelijke beweging **Andere Overheid** zet in op een overheid die menselijker, flexibeler en dienstverlenender is. Vanuit die gedachte is het programma **Werk aan Uitvoering** gestart. Dit programma ondersteunt overheden bij het verbeteren van hun dienstverlening, met de mens centraal. Deze landelijke ontwikkelingen volgen we nauwgezet, omdat we daar deels van afhankelijk zijn. **Tegelijk doen we wat wél binnen onze invloed ligt**. Het college heeft dit uitgesproken in het **Ambitieakkoord 2022–2026**. Onze lokale vertaling hiervan is: **Dienstverlening zonder Poespas – de Helmondse aanpak**

Schaalsprong Groeiende stad, toenemende en complexere dienstverlening (Regionaal)

Helmond wordt groter en complexer. Dit betekent:

- Meer inwoners met **meer en/of complexere vragen**
- **Hogere verwachtingen** van onze dienstverlening
- Complexere maatschappelijke opgaven die om slimme oplossingen vragen en samenwerking, zoals wonen, zorg en werk.

Deze schaalvergroting vraagt om een dienstverlening die mee groeit: die toegankelijk, bereikbaar, duidelijk en persoonlijk is, zodat niemand tussen wal en schip valt. Zonder aanpassing kunnen wij de dienstverlening niet meer op het noodzakelijke of gewenste kwaliteitsniveau bieden.

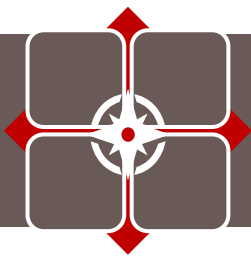
Rekenkamerrapport Dienstverlening (Lokaal)

In oktober 2024 is het rekenkamerrapport overhandigd aan de gemeenteraad. Daarin stonden belangrijke inzichten en aanbevelingen voor het verbeteren van onze dienstverlening. Zowel de gemeenteraad, het college en de ambtelijke organisatie hebben toegezegd om deze aanbevelingen te volgen. De aanbevelingen zijn onder meer:

- Een duidelijke en breed **gedragen visie** op dienstverlening;
- Regelmatige **rapportages** aan de gemeenteraad;
- Het verwerken van **aanbevelingen in beleid en plannen**;
- Het leren van ervaringen, bijvoorbeeld via trainingen, klantreizen en gesprekken met inwoners.

De opvolging vindt plaats met het kompas 'Dienstverlening zonder Poes' en het veranderplan voor de organisatie. In bijlage 1 staat een overzicht met aanbevelingen en de opvolging vanuit dit traject.





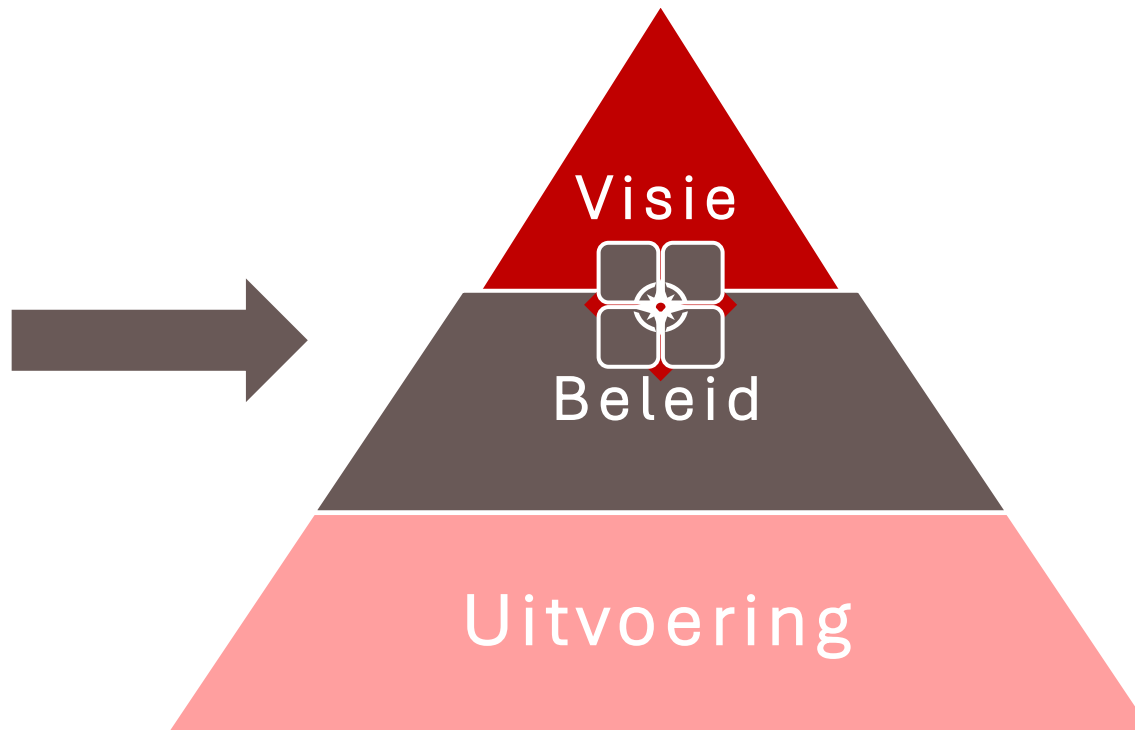
Stap 2 van Visie naar Richting

Om van Visie naar realisatie (hoofdstuk 3) te komen zijn richtinggevende kaders nodig. In de Visie op Dienstverlening staan 4 kaders voor de positionering van onze dienstverlening: **Toegankelijk-Bereikbaar-Duidelijk-Persoonlijk**

Deze **4 kaders** vormen ons **richtinggevende** kompas en is samen met **de visie op dienstverlening** vastgesteld door de **gemeenteraad**. Deze kaders zijn daarmee **niet vrijblijvend**.

Het kompas biedt **duidelijkheid** voor alle betrokken partijen over **de richting** die we opgaan. Voor inwoners, de gemeenteraad, het college én de ambtelijke organisatie. Het kan ook toegepast worden monitorings- en sturingsinstrument.

Daarnaast is het kompas essentieel voor de **doorvertaling** van een herkenbare **visie, naar beleid, naar uitvoering** :
->Daar waar inwoners én de gemeente elkaar daadwerkelijk treffen en **echt het verschil** merkbaar moet zijn.



Figuur 1 van Visie, naar Beleid, naar Uitvoering

De 4 kaders van ons dienstverleningskompas zijn:

1. Toegankelijk
2. Bereikbaar
3. Duidelijk
4. Persoonlijk



De positionering van onze dienstverlening

In de visie op dienstverlening is onze dienstverlening als volgt gepositioneerd:

“OMDAT WIJ GELOVEN DAT..

We door een excellente dienstverlening, Helmond(ers) helpen vooruit te gaan.

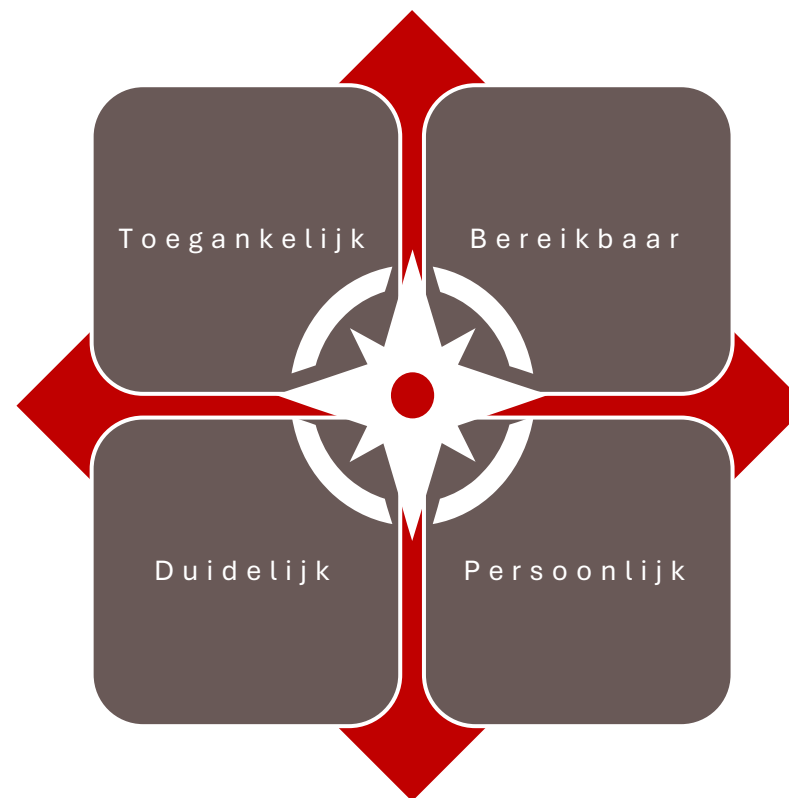
GAAN WIJ ZORGEN DAT..

Iedereen die woont, leeft en werkt in Helmond

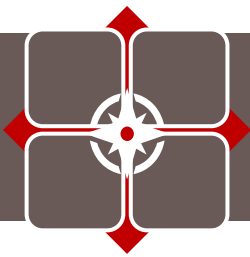
DIENSTVERLENING IN HELMOND ERVAART

ALS... “Dienstverlening zonder poespas; Toegankelijk, bereikbaar, duidelijk én met een persoonlijke benadering”

Dit zijn onze vier richtinggevende kaders voor ons Dienstverleningskompas (figuur 2).



Figuur 2 Het Kompas Dienstverlening zonder Poespas: Toegankelijk, Bereikbaar Duidelijk en Persoonlijk



4 kaders van ons dienstverleningskompas

Toegankelijk

"Laat mij meedoen,
op een manier die bij mij past."

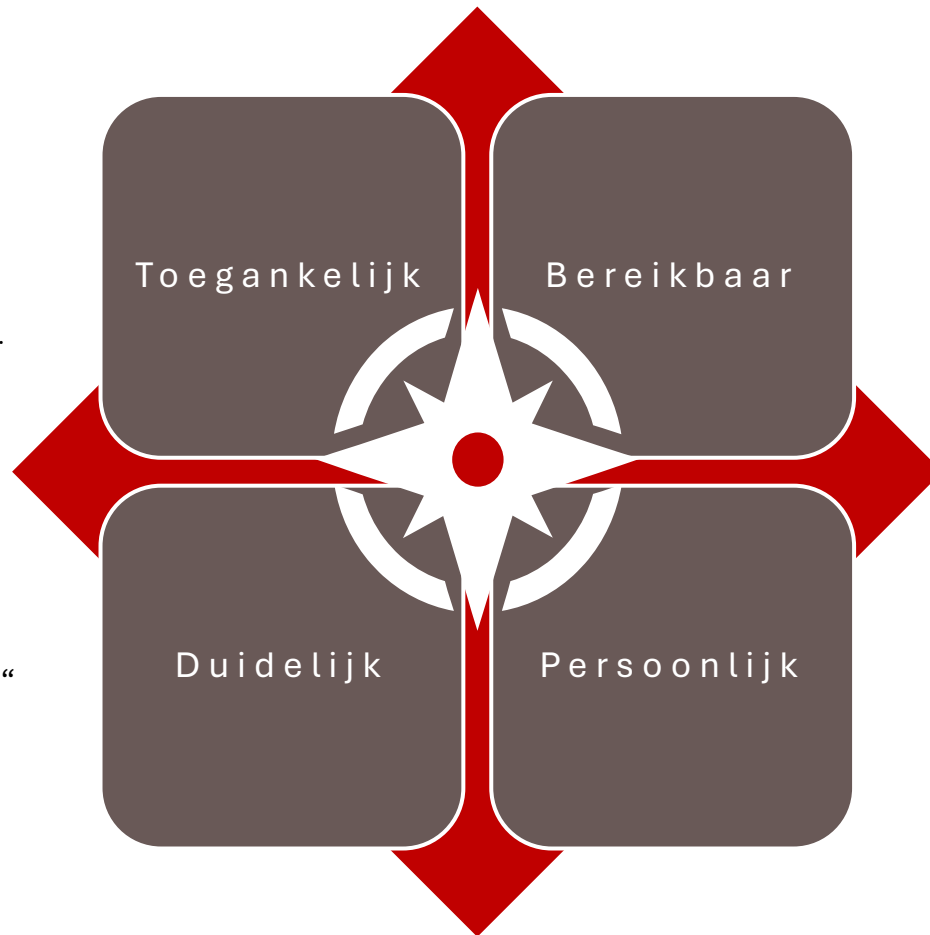
Toegankelijke dienstverlening gaat dus niet alleen
over regels en systemen, maar over **mensen écht
centraal stellen** in hoe je dienstverlening vormgeeft.

Duidelijk

"Snap ik wat de gemeente zegt en doet?"

Als inwoner:

- **Begrijp ik** de brieven en e-mails.
- **Weet ik** wat er van mij verwacht wordt.
- **Snap ik** waarom ik iets moet doen of krijg.
- **Kan ik** makkelijk hulp vragen als iets niet duidelijk is.
- **Word ik** op tijd en netjes geïnformeerd.



Bereikbaar

"Als ik hulp nodig heb, wil ik jullie makkelijk
kunnen bereiken, en dan wil ik ook écht
geholpen worden."

laagdrempelig contact kunnen hebben met de
gemeente — zowel digitaal, telefonisch, fysiek als
persoonlijk

Persoonlijk

"De gemeente ziet mij als mens, niet
alleen als klant, dossier of nummer."

Echte **aandacht** voor de **mens** achter de vraag.



De Veranderstrategie

a. Eigenaarschap in de lijn

- Lijnmanagers zijn verantwoordelijk voor de uitvoering én verbetering van dienstverlening.
- Verantwoordelijkheid wordt niet overgedragen aan projecten of externe adviseurs.
- Regie op veranderopdracht en veranderplan bij functioneel eindverantwoordelijke Dienstverlening

b. Stapsgewijs verbeteren (agile/lean aanpak)

- Starten met kleine verbetertrajecten ("experimenteerteams").
- Continu feedback ophalen van klanten en medewerkers.
- Resultaten delen en opschalen binnen de organisatie.

c. Ondersteuning en facilitering

- Ondersteuning vanuit staf (HR, IT, communicatie), maar niet leidend.
- Opleidingen, coaching en tools voor medewerkers en leidinggevend.

d. Monitoring en sturing

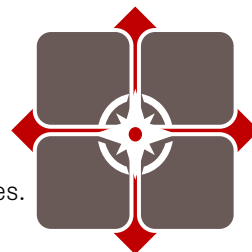
- Duidelijke Prestatie-indicatoren: klanttevredenheid, doorlooptijd, foutpercentages.
- Regelmatige voortgangsbesprekingen in de lijn.
- Leren van data en verhalen van klanten/medewerkers.
- Verantwoorden aan de gemeenteraad:
Dashboarddienstverlening

Communicatie- en betrokkenheidsstrategie

- Transparante communicatie over het *waarom* en *hoe* van de verandering.
- Medewerkers betrekken bij ontwerp en uitvoering.
- Succesverhalen en geleerde lessen actief delen.

Implementatieplanning (globaal)

- Korte termijn: Quick Wins en bewustwording.
- Middellange termijn: structurele veranderingen en opschaling.
- Lange termijn: dienstverlening verankerd in de lijncultuur



Visie op Dienstverlening 2025-2030

Veranderplan 2025-2030

Uitvoeringsplannen 2025-2026, enz

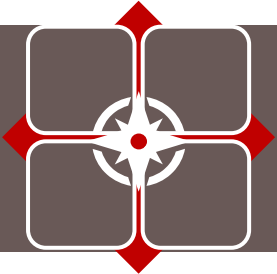
Implementatie 2026, 2027, enz

Figuur 3 van opdracht naar implementatie

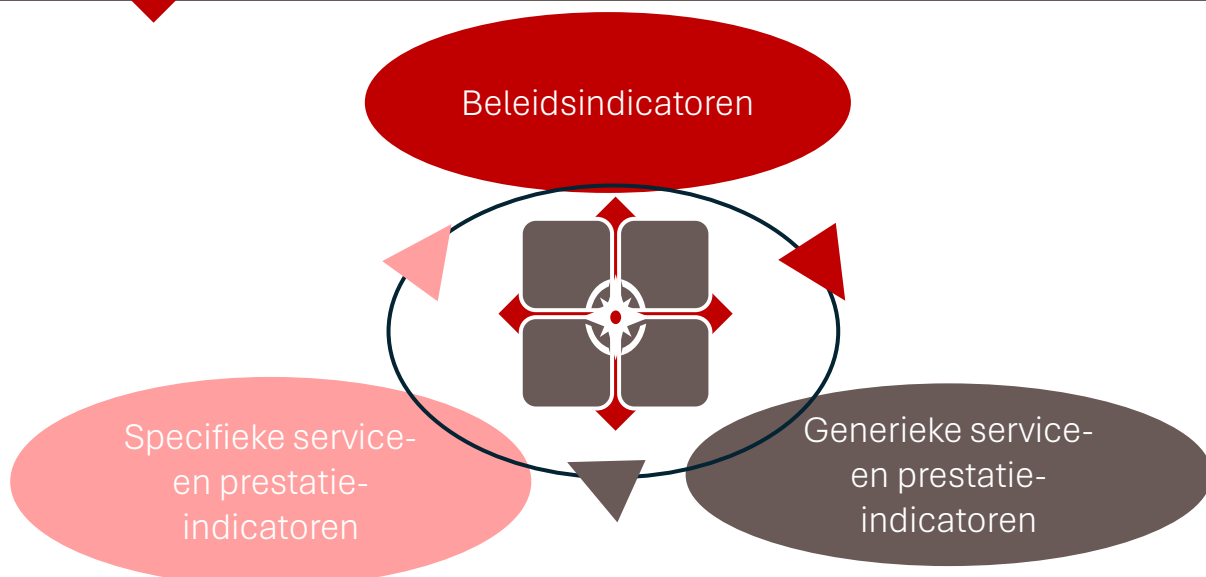
Risico's en mitigaties

- **Weerstand bij medewerkers** → aanpak: betrekken, luisteren, kleine stappen.
- **Gebrek aan tijd/capaciteit** → aanpak: prioriteren en managementcommitment.
- **Verlies van samenhang** → aanpak: één centrale verandervisie en regie. Het dienstverleningskompas geeft richting.





Van beleidsindicatoren naar...



Figuur 4 Feedbackloop van Beleids-, Service en prestatie-indicatoren voor de kwaliteitsborging

Om de visie op dienstverlening te realiseren, gaan we stap voor stap, samen en in samenhang, aan de slag met het ons Dienstverleningskompas. In ons kompas staan onze 4 kaders uit de visie centraal.

Vanuit de 4 kaders zijn strategische doelen en beleidsindicatoren geformuleerd, waarlangs we onze dienstverlening verbeteren en de realisatie en kwaliteit structureel monitoren vanuit een jaarlijkse inwonerspelling.

In het veranderplan en de uitvoeringsplannen vertalen we de doelen en beleidsindicatoren door naar concrete service- en prestatie-indicatoren

Het Kompas Dienstverlening zonder Poespas

Voor inwoners

De gemeente Helmond is er op de eerste plaats voor haar inwoner... voor iedereen die woont, werkt of leeft in onze mooie stad! Het kompas geeft inwoners **duidelijkheid** over wat zij van de dienstverlening mogen **verwachten** en kan de gemeente hierop **aanspreken** als zij deze verwachting niet waarmaakt. Met behulp van de beleidsindicatoren wordt jaarlijks de inwonerservaring gemeten.

Voor de gemeenteraad

Met het kompas geeft de gemeenteraad een duidelijk de strategische koers aan voor het verbeteren van onze dienstverlening, vanuit de Visie en de 4 kaders. De daaraan gekoppelde doelen en beleidsindicatoren, stelt de gemeenteraad in staat om haar controleren rol uit te voeren en de verbetering van onze dienstverlening te monitoren.

Voor het college

Het kompas stelt het college in staat om de voortgang te monitoren, de kwaliteit te borgen en verantwoording af te leggen aan de gemeenteraad op de strategische kaders.

Voor de Ambtelijke Organisatie

Het kompas geeft de organisatie een duidelijke richting voor het verbeteren van de dienstverlening en het structureel borgen van de gewenste kwaliteit (Monitoren, rapporteren, evalueren en bijsturen). Het kompas is de rode draad in het veranderplan en de uitvoeringsplannen van afdelingen.





Over 5 jaar is onze Dienstverlening zonder Poespas!

Stapsgewijze uitvoering van de visie

De uitvoering van deze visie gebeurt stapsgewijs. Het betreft een langlopend verandertraject dat de gehele organisatie van de gemeente Helmond raakt en meerdere jaren in beslag zal nemen. Het uitgangspunt is om binnen een periode van maximaal vijf jaar gezamenlijk en in samenhang de gewenste situatie duurzaam en structureel te verankeren in de dagelijkse praktijk van onze dienstverlening. Hoe dit traject zich ontwikkelt, is afhankelijk van diverse factoren: de complexiteit van de plannen, de mate van samenwerking met interne en externe partners, de beschikbaarheid van middelen en capaciteit, bestuurlijke keuzes en eventuele onvoorziene omstandigheden.

Lange- en middellange termijn: het dienstverleningskompas als leidraad

Het dienstverleningskompas vormt de rode draad binnen dit veranderproces. Met behulp van het kompas vertalen we de strategische kaders uit de visie naar concreet beleid en uitvoeringsplannen. Deze plannen vormen de basis voor jaarlijkse voortgangsrapportages en evaluaties:

- Hebben we de gestelde doelen voor het afgelopen jaar behaald?
- Wat zijn actuele maatschappelijke of organisatorische ontwikkelingen die bijsturing vragen?
- Wat verbeteren we aankomend jaar in het uitvoeringsplan?

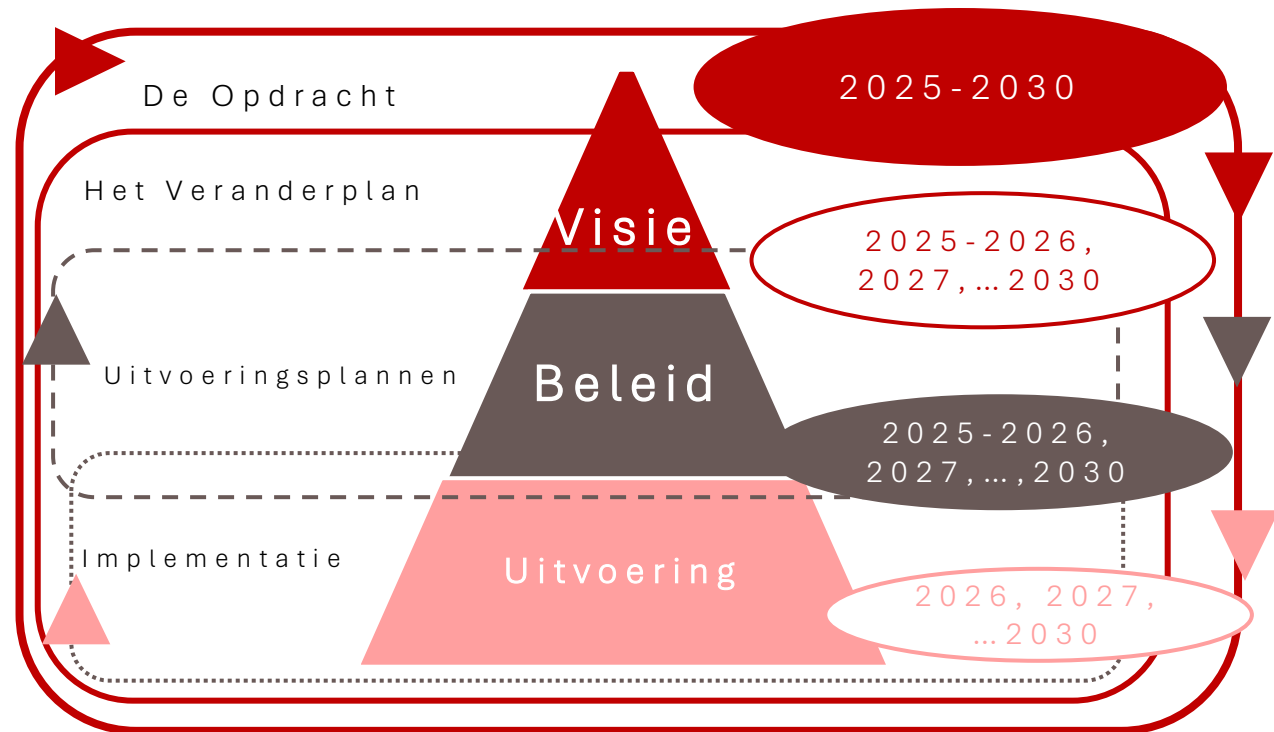
Op deze manier zorgen we ervoor dat de dienstverlening continu blijft verbeteren, meebeweegt met de behoeften van inwoners en toekomstgericht blijft, in lijn met de uitgangspunten van de Visie op Dienstverlening.

Het veranderplan Dienstverlening voor de organisatie is in concept gereed op hoofdlijnen. In het najaar van 2025 wordt dit verder uitgewerkt en vastgesteld.

Korte termijn: merkbare verbetering voor inwoners

Tegelijkertijd is het essentieel dat inwoners op korte en middellange termijn daadwerkelijk merken dat er iets verandert. Alleen dan kunnen we het vertrouwen versterken dat we bouwen aan een structurele, duurzame verbetering van onze dienstverlening — vanuit de leefwereld van onze inwoners.

Daarom richten we ons in de eerste fase nadrukkelijk op dienstverleningsprocessen met de grootste impact op het dagelijks leven van inwoners. Deze prioritering draagt bij aan zichtbare verbeteringen en versterkt het draagvlak voor de bredere verandering.



Figuur 5 Implementatie met tijdspad



Het opvolgen aanbevelingen rekenkamerrapport Dienstverlening.

Besluit: 99-2024

[20241015 Besluitenlijst 12 raadsvergadering 15 oktober 2024.pdf](#)

De raad besluit met algemene stemmen.

Besluit:

Het rapport van de Rekenkamer naar de dienstverlening binnen de gemeente Helmond vast te stellen en de conclusies en aanbevelingen aan de raad over te nemen.

1. Kennis te nemen van de aanbevelingen gericht aan het college van burgemeester en wethouders en het college verzoeken deze aanbevelingen over te nemen en uit te voeren.

Aanbevelingen aan de gemeenteraad:

1. Vul de kaderstellende rol met betrekking tot dienstverlening in door mee te besluiten over strategische uitgangspunten (of visie) voor dienstverlening.
Op 9 september 2025 heeft het college de visie en het dienstverleningskompas ter vaststelling aangeboden aan de gemeenteraad.
2. Verstevig de eigen informatiepositie en controleer en beoordeel het beleid periodiek.
Door de vaststelling van de visie en het dienstverleningskompas met beleidsindicatoren krijgt de gemeenteraad de mogelijkheid om haar informatiepositie te versterken en het beleid structureel te beoordelen en te controleren.
3. Maak afspraken over het moment waarop de herijking van de visie in de gemeenteraad wordt besproken.
Op 3 december 2024 is de herijking van de visie besproken met de opiniecommissie Inwoners. Op 9 september 2025 is de geactualiseerde visie vastgesteld door de gemeenteraad.
4. Maak eveneens afspraken over het moment waarop over de dienstverlening wordt gesproken en welke prestatie-indicatoren dan van belang zijn.
Aan het dienstverleningskompas zijn beleidsindicatoren gekoppeld, waarop monitoring, rapportage en bijsturing plaatsvindt via de P&C-cyclus
Ieder kwartaal publiceren we het Dashboard Dienstverlening met prestaties van onze directe dienstverlening. Met de uitvoeringsplannen worden service- en prestatie-indicatoren verder geconcretiseerd en toegevoegd aan het Dashboard dat via Stad in Cijfers per kwartaal wordt gepubliceerd:
<https://infogram.com/1prl1zwzwev9rkcgqrgqw122zdumzn31r71?live>

Aanbevelingen aan het college van burgemeester en wethouders:

1. Zorg voor een gestructureerde, algemeen bekende visie op dienstverlening, bepaal het ambitieniveau en bespreek dit met de gemeenteraad.
Op 9 september 2025 zijn de visie op dienstverlening en het dienstverleningskompas, met de vier kaders, vastgesteld door de gemeenteraad. De visie en het kompas zijn tot stand gekomen in samenwerking met diverse interne en externe gebruikersgroepen. Na vaststelling worden de visie en het kompas breed gecommuniceerd binnen de organisatie, samen met de bijbehorende vervolgstappen. Met de gehanteerde veranderstrategie, borgen we dat de visie algemeen bekend wordt.
2. Zorg aan de hand van concrete uitvoeringsplannen dat de visie wordt vertaald naar de verschillende afdelingen. Stuur op deze uitvoeringsplannen.
Het dienstverleningskompas vormt de schakel van de visie en naar uitvoering, vanuit de veranderstrategie. Vanuit het veranderplan worden uitvoeringsplannen per afdeling opgesteld, die jaarlijks met het college worden geëvalueerd.
3. Maak een afdeling of specifieke functionaris eindverantwoordelijk voor de realisatie en doorontwikkeling van de nagestreefde dienstverlening voor de gehele gemeente.
Vanaf de organisatieontwikkeling van 1 juli 2024 is de afdelingsmanager Dienstverlening functioneel eindverantwoordelijk voor de realisatie en doorontwikkeling van de gewenste dienstverlening voor de gehele organisatie. Vanaf 15 februari 2025 wordt hij/zij hierin ondersteund door de Regisseur Dienstverlening (nieuwe functie).
4. Stel service- of prestatie-indicatoren op om te kunnen bepalen of de ambities worden behaald en stel die openbaar.
Aan het dienstverleningskompas zijn beleidsindicatoren gekoppeld, waarop monitoring, rapportage en bijsturing plaatsvindt via de P&C-cyclus
Ieder kwartaal publiceren we het Dashboard Dienstverlening met prestaties van onze directe dienstverlening. Met de uitvoeringsplannen worden service- en prestatie-indicatoren verder geconcretiseerd en toegevoegd aan het Dashboard dat via Stad in Cijfers per kwartaal wordt gepubliceerd.
5. Evalueer minimaal jaarlijks aan de hand van de uitvoeringsplannen en indicatoren hoe de gemeente ervoor staat en waar de gemeente kan verbeteren. Stuur (bij) aan de hand van deze evaluatie.
De evaluatie van de uitvoeringsplannen en indicatoren vindt jaarlijks plaats in overleg met het college. De eerste evaluatie wordt gepland voor het najaar van 2026.
6. Verbeter de website om de digitale dienstverlening aan inwoners te verbeteren, met name op aspecten als overzichtelijkheid, gebruikersgemak en de zoekfunctie.
Er is een project gestart voor de vervanging van de gemeentelijke website, gericht op het verbeteren van de digitale dienstverlening. Deze aanbeveling wordt daarin expliciet meegenomen. De beoogde opleverdatum van het project is 31 december 2026. Tot die tijd wordt de huidige website, binnen de bestaande technische mogelijkheden, waar mogelijk geoptimaliseerd.



Strategische beleidsindicatoren dienstverleningskompas

Toegankelijk

Doel: De dienstverlening is voor iedereen beschikbaar, zonder fysieke, digitale of sociale drempels

80% inwoners dat aangeeft zelfstandig informatie of diensten te kunnen vinden en gebruiken

😊 = >80%, 😐 = 65–80%, 😞 = <65%

Bereikbaar

Doel: De gemeente is laagdrempelig bereikbaar via meerdere kanalen, op momenten die passen bij inwoners

80% inwoners dat aangeeft dat de gemeente goed bereikbaar is

😊 = >80%, 😐 = 65–80%, 😞 = <65%

Duidelijk

Doel: Informatie, procedures en communicatie zijn begrijpelijk en voorspelbaar.

80% van de gemeentelijke communicatie beoordeeld als begrijpelijk

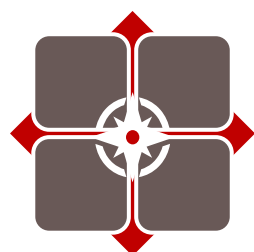
😊 = >80%, 😐 = 65–80%, 😞 = <65%

Persoonlijk

Doel: Inwoners voelen zich serieus genomen, gehoord en krijgen maatwerk waar nodig

80% inwoners dat zich gehoord voelt door de gemeente

😊 = >80%, 😐 = 65–80%, 😞 = <65%



- Doelen 2030
- Jaarlijkse inwonerspeiling
- 1^e O-meting najaar 2025
- Rapportage aan de raad via P&C-cyclus
- Doorvertaling van beleidsindicatoren naar specifieke service- en prestatie-indicatoren via veranderplannen naar uitvoeringsplan

