



Raadsvoorstel	56	
Raadsvergadering	9 september 2025	Gemeenteraad
Onderwerp	Visie op dienstverlening	
Portefeuillehouder	H.M.J.M. van Dijk	
College besluit	1 juli 2025	
Zaaknummer	52416675	

Aan de gemeenteraad,

Het college stelt u voor:

1. De Visie op Dienstverlening 'Dienstverlening zonder Poespas 2025–2030' vast te stellen;
2. De onderlegger het "Kompas Dienstverlening zonder Poespas 2025-2030" met de beleidsindicatoren vast te stellen, als kaderstellend en controlerend instrument voor de uitvoering en realisatie van de Visie op Dienstverlening.

Samenvatting

De gemeente Helmond wil haar dienstverlening beter laten aansluiten op de leefwereld en behoeften van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners.

Met het vaststellen van de gezamenlijke Visie op Dienstverlening (bijlage 1) en de vier richtinggevende kaders uit het **Dienstverleningskompas** (bijlage 2), wordt een duidelijke en niet-vrijblijvende koers uitgezet. Deze koers richt zich op het stapsgewijs verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening, zodat deze in 2030 als toegankelijk, bereikbaar, duidelijk en persoonlijk wordt ervaren.

Met dit voorstel wordt tevens invulling gegeven aan de opvolging van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Dienstverlening.

Voorgaande besluitvorming

Het rekenkamerrapport *Dienstverlening* is op 15 oktober 2024 besproken met uw gemeenteraad en heeft geleid tot raadsbesluit 99-2024. Daarmee besloot de raad om de aanbevelingen uit het rapport die op haarzelf betrekking hebben op te volgen, en verzocht zij het college om ook de aanbevelingen gericht aan het college uit te voeren.

<https://helmond.notubiz.nl/document/14480832/1#search=%22rekenkameronderzoek%20dienstverlening%22>

Het werkdocument *Visie op Dienstverlening* en het concept *Dashboard Dienstverlening* zijn op 3 december 2024 opiniërend besproken met de **Opiniecommissie Inwoners**. De opbrengst van deze bijeenkomst is verwerkt in de verdere uitwerking van het dienstverleningskompas '*Dienstverlening zonder Poespas*' en het bijbehorende ambtelijk veranderplan dat ter informatie met uw raad wordt gedeeld (bijlage 3).

[Bijeenkomst/1152543 Gemeente Helmond](#)

Waarom

Met de vaststelling van de gedeelde visie op dienstverlening en het dienstverleningskompas ontstaat een helder en gezamenlijk kader om gericht aan de slag te gaan met de uitvoering. Zo kunnen we in samenhang en samenwerking de dienstverlening voor inwoners stap voor stap verbeteren.

Tegelijkertijd geven we invulling aan de opvolging van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport *Dienstverlening*, in lijn met raadsbesluit 99-2024.

Argumenten

1.1 Het voorstel past in het ingezette beleid

'Dienstverlening zonder Poespas' is de Helmondse lokale vertaling van de landelijke beweging *Andere Overheid*, die inzet op een overheid die menselijker, duidelijker, toegankelijker en dienstverlenender is. De visie en het dienstverleningskompas sluiten aan bij de ambities uit het Ambitieakkoord 2022–2026 en geven hier op concrete wijze invulling aan.

1.2 Opvolging van het rekenkamerrapport

Met de voorliggende documenten (visie, kompas en veranderplan) wordt invulling gegeven aan de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport *Dienstverlening*, zoals vastgesteld in **raadsbesluit 99-2024**. Daarmee worden zowel de kaderstellende als controlerende rol van de raad versterkt, én de verantwoordelijkheid van het college en de ambtelijke organisatie geborgd.

1.3 Heldere koers en gezamenlijke taal voor doorontwikkeling

De visie en het dienstverleningskompas zorgen voor een gedeelde richting en gezamenlijke taal binnen de organisatie én de gemeenteraad. Dit voorkomt versnippering, biedt houvast voor besluitvorming en maakt het mogelijk om gerichte prioriteiten te stellen in de uitvoering.

1.4 Stimulans voor lerende organisatie en continue verbetering

Het dienstverleningskompas bevat beleidsindicatoren die de ontwikkeling van de dienstverlening monitoren. Deze indicatoren maken het mogelijk om lerend te werken, resultaten zichtbaar te maken, bij te sturen waar nodig en hierover jaarlijks te rapporteren in de Planning & Control-cyclus.

1.5 Versterking van vertrouwen van inwoners in de overheid

Door zichtbaar en meetbaar te werken aan dienstverlening die als toegankelijk, duidelijk, bereikbaar en persoonlijk wordt ervaren, draagt dit voorstel bij aan het versterken van het vertrouwen van inwoners in de gemeente Helmond.

Kanttekeningen en risico's

1. Langdurige veranderopgave vraagt continuïteit en draagvlak

De uitvoering van de visie op dienstverlening betreft een meerjarige veranderopgave die de gehele organisatie raakt. Het verbeteren van houding, gedrag, processen en systemen vraagt tijd, doorzettingsvermogen en consistent leiderschap. Deze verandering vindt bovendien plaats binnen een context van beperkte middelen, toenemende werkdruk en maatschappelijke verwachtingen.

De veranderstrategie is erop gericht om via stapsgewijze, lerende verbetering – samen met en door de lijnorganisatie – duurzame resultaten te behalen. Hoewel het concept-veranderplan primair bedoeld is voor de ambtelijke uitvoering, biedt het delen van de hoofdlijnen met de gemeenteraad inzicht in hoe de organisatie de komende jaren invulling geeft aan de visie, het dienstverleningskompas én aan de opvolging van de aanbevelingen uit het rekenkamerrapport Dienstverlening.

2. Vormgeving van de werkdocument visie op dienstverlening is veranderd en de Why, How, What vertaald naar het Nederlands.

Voor dit bestuurlijke traject is het eerder gedeelde werkdocument Visie op Dienstverlening visueel aangepast in lijn met de gemeentelijke huisstijl. De Why-How-What is vervangen naar Waarom, Hoe, Wat (input Opiniecommissie inwoners). Om eventuele verwarring te voorkomen, zijn deze wijzigingen meegenomen als kanttekening.

3. Slagkracht is afhankelijk van beschikbare capaciteit en bestuurlijke prioritering

De realisatie van de visie vraagt niet alleen inhoudelijke inzet, maar ook voldoende capaciteit in de uitvoering. Het is belangrijk dat deze veranderopgave bestuurlijk en ambtelijk als prioriteit wordt erkend en binnen de organisatie ruimte krijgt. Zonder heldere keuzes en prioritering bestaat het risico dat de visie onvoldoende tot uitvoering komt, of slechts versnipperd wordt opgepakt.

Financiën

De uitvoering van de visie, het dienstverleningskompas en het veranderplan vindt in eerste instantie plaats binnen de bestaande budgettaire kaders. Door beleidsombuigingen en gerichte prioritering wordt ingezet op de processen en verbeteracties met de grootste impact voor inwoners.

Indien tijdens de uitvoering blijkt dat aanvullende middelen nodig zijn, worden deze in kaart gebracht en – met onderbouwing – via de reguliere begrotingscyclus aan uw raad voorgelegd.

Participatie

Bij de totstandkoming van de visie is actief samengewerkt met zowel interne als externe stakeholders. Betrokken partijen zijn onder andere de Opiniecommissie Inwoners, diverse gebruikersgroepen, medewerkers, adviseurs en management binnen de organisatie. Deze gezamenlijke aanpak heeft geleid tot een breed gedragen koers voor het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening.

De participatie wordt ook geborgd in de uitvoering. Binnen het ambtelijke veranderplan Dienstverlening zonder Poespas (bijlage 3) is expliciet aandacht voor het ophalen van ervaringen, inzichten en feedback vanuit de leefwereld van inwoners. Dit gebeurt onder meer via klantreizen, panels, interviews, tevredenheidsonderzoeken en door analyse van klachten, meldingen en andere signalen van ongenoegen. Daarnaast worden de beleidsindicatoren uit het dienstverleningskompas jaarlijks getoetst in de inwonerspeiling, zodat we structureel leren van wat goed gaat en wat beter kan.



Communicatie

Na vaststelling van de visie op dienstverlening en het dienstverleningskompas door de gemeenteraad, wordt de communicatie voor de organisatie verder uitgewerkt als integraal onderdeel van het ambtelijk veranderplan, met als doel om medewerkers goed te informeren, te betrekken en in staat te stellen de visie in de praktijk te brengen. De communicatie naar de stad en onze inwoners wordt gekoppeld aan de uitvoering van concrete verbeteracties. Hierbij staat centraal dat inwoners duidelijk ervaren wat de verbeteringen betekenen in hun contact met de gemeente.

Door gerichte en samenhangende communicatie – intern én extern – wordt de visie op dienstverlening niet alleen vastgesteld, maar ook zichtbaar en voelbaar in de uitvoering.

Uitvoering en tijdspad

Na vaststelling van de visie op dienstverlening en het dienstverleningskompas door de gemeenteraad, start de uitvoering van de visie aan de hand van het ambtelijk veranderplan. Dit plan vormt het vertrekpunt voor een stapsgewijze en samenhangende aanpak, waarbij we organisatie breed werken aan het duurzaam verbeteren van onze dienstverlening vanuit een gezamenlijk veranderplan naar concrete uitvoeringsplannen. Het globale tijdspad voor de realisatie van de visie en de structurele borging van de kwaliteitsverbetering loopt van **2025 tot 2030**. Tegelijkertijd is het van essentieel belang dat inwoners al op korte termijn merken dat er daadwerkelijk iets verandert. Alleen zo kunnen we het vertrouwen versterken en laten zien dat we bouwen aan duurzame verbetering, vanuit de leefwereld van inwoners.

Daarom ligt in de eerste uitvoeringsfase de nadruk op dienstverleningsprocessen met de grootste impact op het dagelijks leven van inwoners. Deze gerichte prioritering zorgt voor zichtbare resultaten en vergroot het draagvlak binnen én buiten de organisatie voor de bredere veranderopgave.

Procesinformatie en overige raadsinformatie

Procesinformatie tot nu toe

- **Najaar 2024:**
 - **15 oktober 2024:** Bespreking van het Rekenkamerrapport Dienstverlening in uw raad en vaststelling van **raadsbesluit 99-2024**, waarin opvolging van de aanbevelingen is vastgelegd.
 - **3 december 2024:** Opiniërende bespreking van de werkdocument visie op dienstverlening en het dashboard Dienstverlening in de **Opiniecommissie Inwoners**.
- **Maart-Mei 2025:** Verwerking van de input van de opiniecommissie en de aanbevelingen rekenkamerrapportage.
- **Mei-Juni 2025:** Bespreking en verwerking: Dienstverlening als de Helmondse lokale aanpak voor Andere Overheid
- **Juni 2025:** Opstellen concept het kompas Dienstverlening zonder Poespas en het uitwerken van de hoofdlijnen van het concept-veranderplan voor ambtelijke organisatie.
- **1 juli 2025:** Vaststelling van de Visie op Dienstverlening "Dienstverlening zonder Poespas" en het Kompas 'Dienstverlening zonder Poespas' door het college voor doorgeleiding naar uw gemeenteraad voor de definitieve vaststelling.

Raadsinformatie

- De gemeenteraad wordt nu voorgesteld om de Visie op Dienstverlening en het Dienstverleningskompas Dienstverlening zonder Poespas 2025–2030 definitief vast te stellen als kaderstellende en controlerende documenten.
- Tegelijkertijd wordt het concept-veranderplan (bijlage 3) ter informatie gedeeld met uw raad. Hoewel dit plan bedoeld is voor de uitvoering binnen de ambtelijke organisatie, geeft het uw raad inzicht in de manier waarop de organisatie uitvoering geeft aan de visie, het kompas en de aanbevelingen van het rekenkamerrapport.
- Na vaststelling volgt de uitvoering van het veranderplan en uitvoeringsplannen, in lijn met de visie, het kompas en de aanbevelingen.
- Op verzoek van de Opiniecommissie wordt een bijeenkomst voor casuïstiek bespreking met uw raad ingepland.
- Binnen het ambtelijke veranderplan wordt prioriteit gegeven aan de uitwerking en uitvoering van de onderstaande moties en raadsvraag, vanuit de vastgestelde visie en het dienstverleningskompas.
 1. [20240910 Motie \(VVD\) Verbeterde afhandeling van brieven aan de gemeente](#) (Datum 10-09-2024)
 2. [HH Motie Balans in beleid minder regels meer kansen](#), (Datum 5-11-2024)



3. [Raadsvraag en antwoord 2025 Vragen 16 \(SP\) Invoering van een baliekaart in Helmond Gemeente Helmond](#) (Datum 11-02-2025)

Vervolg en informatievoorziening

De voortgang wordt structureel geborgd via de kwaliteitsloop (Plan-Do-Check-Act) met rapportages en evaluaties:

- Op de beleidsindicatoren uit het dienstverleningskompas vindt de rapportage plaats via de P&C-cyclus. Daarnaast vindt er jaarlijks een uitgebreider rapportage en evaluatie plaats met uw raad over de visie op dienstverlening.
- Het Dashboard Dienstverlening met de beschikbare service- en kwaliteitsprestatie-indicatoren worden gepubliceerd op de webpagina Stad in Cijfers en worden ieder kwartaal geactualiseerd.
- De input van de Opiniecommissie op het Dashboard Dienstverlening wordt meegenomen in het ambtelijke veranderplan, voor de verdere uitwerking en implementatie van service- en kwaliteitsprestatie-indicatoren in de organisatie. Nieuwe indicatoren worden aan het Dashboard Dienstverlening toegevoegd.
- Daarnaast wordt uw raad geïnformeerd met Raadsinformatiebrieven, over jaarverslagen, zoals Klachten en Bezwaren en belangrijke ontwikkelingen en verbeteringen van onze dienstverlening.

Burgemeester en wethouders van Helmond

mr. S.C.C.M. Potters
burgemeester

E.P.H. Koop, MSc
gemeentesecretaris

Bijlagen

Bijlage 1_20250701_Visie op Dienstverlening, Dienstverlening zonder Poespas 2025-2030 (concept)

Bijlage 2_20250701 Het Kompas Dienstverlening zonder Poespas (concept)

Bijlage 3_20250701 Ambtelijk Veranderplan Dienstverlening zonder Poespas 2025-2030 (concept)



De raad van de gemeente Helmond;
gezien het voorstel van burgemeester en wethouders van 1 juli 2025;
gelet op de bepalingen van de Gemeentewet;

besluit:

- 1. De Visie op Dienstverlening 'Dienstverlening zonder Poespas 2025–2030' vast te stellen;**
- 2. De onderlegger het "Kompas Dienstverlening zonder Poespas 2025-2030' met de beleidsindicatoren vast te stellen, als kaderstellend en controlerend instrument voor de uitvoering en realisatie van de Visie op Dienstverlening.**

Aldus besloten in zijn openbare vergadering van 9 september 2025.

De raad voornoemd,
de voorzitter,

de griffier,