Raadsmededeling openbaar

Nummer	:	96-2026
Datum	:	17 september 2026
B&W datum	:	22 september 2026
Beh. Ambtenaar	:	M. Verhaaf
Portefeuillehouder	:	A.B. Stapelkamp
Onderwerp	:	Uitvoeringsplan Dienstverleningsvisie

Aanleiding
In december 2025 heeft uw raad de vernieuwde Dienstverleningsvisie vastgesteld. Met de vaststelling van deze Dienstverleningsvisie heeft de gemeente Aalten een duidelijke richting gekozen voor haar dienstverlening. Maar een visie krijgt pas betekenis wanneer deze zichtbaar wordt in het dagelijks handelen van medewerkers. Het uitvoeringsplan dat hoort bij de visie beschrijft daarom hoe de ambities uit de dienstverleningsvisie, stap voor stap worden omgezet naar de praktijk. Het plan vormt hiermee de brug tussen visie en uitvoering.

Het uitvoeringsplan is door het college vastgesteld. Met deze raadsmededeling informeren wij u hierover.

Inhoud mededeling:
Met het uitvoeringsplan geeft de gemeente Aalten uitvoering aan de in 2025 vastgestelde Dienstverleningsvisie. De visie is samen met medewerkers, management, bestuur en inwoners ontwikkeld en beschrijft hoe de gemeente haar dienstverlening vorm wil geven.

Het uitvoeringsplan vertaalt deze ambitie naar concrete acties en biedt richting, prioritering en samenhang bij de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Daarbij wordt nadrukkelijk ruimte gehouden om tussentijds te leren, bij te sturen en keuzes waar nodig te heroverwegen.

De uitvoering vindt plaats vanuit een aantal uitgangspunten. Zoals het versterken van dienstverlening aan inwoners en organisaties, het benutten van bestaande processen en verantwoordelijkheden en het stapsgewijs verbeteren van gedrag, werkwijzen en samenwerking binnen de organisatie.

De uitvoering is uitgewerkt langs drie lijnen:

1. Dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen: versterken van bereikbaarheid, persoonlijk contact en samenwerking.
2. Dienstverlening is zorgvuldig: inzetten op duidelijke communicatie, begrijpelijke taal en tijdige terugkoppeling.
3. Dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht: inwoners sneller en integraal helpen door samenwerking en initiatief binnen de organisatie te stimuleren.

Voor de uitvoering is binnen het bestaande budget voor Eén Toegang/Dienstverleningsvisie € 20.000 beschikbaar. Overige acties worden binnen de bestaande formatie en budgetten van de teams uitgevoerd.

De volgende stukken zijn voor u bijgevoegd:
- Uitvoeringsplan Dienstverleningsvisie



Uitvoeringsplan Dienstverleningsvisie Gemeente Aalten

1. Aanleiding

Met de vaststelling van de Dienstverleningsvisie 2025 heeft de gemeente Aalten een duidelijke richting gekozen voor haar dienstverlening. In co-creatie met medewerkers, management, bestuur en inwoners is een visie ontstaan die beschrijft hoe wij willen werken en hoe wij willen dat inwoners ons ervaren: mensgericht, zorgvuldig, toegankelijk en oplossingsgericht.

Een visie krijgt pas betekenis wanneer deze zichtbaar wordt in het dagelijks handelen van medewerkers. Dit uitvoeringsplan beschrijft daarom hoe de ambities uit de dienstverleningsvisie stap voor stap worden omgezet naar de praktijk. Het plan vormt hiermee de brug tussen visie en uitvoering.

Het uitvoeringsplan is gebaseerd op:

- de in 2025 vastgestelde Dienstverleningsvisie;
- de opbrengsten uit het traject om te komen tot de Dienstverleningsvisie;
- de praktijkbeschrijvingen, teamdoelen en verbeterideeën die door de collega's zijn ingebracht.

2. Doel en functie

Het uitvoeringsplan heeft drie functies:

1. *Richting geven*
   Het plan maakt duidelijk wat de visie concreet betekent voor het dagelijks werk van teams en medewerkers.
2. *Prioriteren en faseren*
   Niet alles kan tegelijk. Het plan biedt houvast.
3. *Verbinden en borgen*
   Het plan ondersteunt een gezamenlijke aanpak, waarin teams ruimte houden voor maatwerk, maar werken vanuit gezamenlijke afspraken.

Het uitvoeringsplan is nadrukkelijk geen dichtgetimmerd draaiboek. Het biedt kaders en voorstellen voor concrete verbeteringen, maar laat ruimte om te leren, bij te sturen en waar nodig voorstellen te heroverwegen of niet in uitvoering te brengen.

3. Uitgangspunten voor de uitvoering

Bij de uitvoering van de dienstverleningsvisie hanteren we de volgende uitgangspunten:

- We richten ons op de dienstverlening aan inwoners en organisaties. Het gaat niet over onboarding, de gemeente Aalten als werkgever of communicatie met externe partijen die een dienst aan de gemeente Aalten verlenen;
- Dienstverlening is van de hele organisatie. Elke medewerker draagt hier op zijn of haar manier aan bij;
- We starten met wat nu al kan, en borduren daarop voort;
- We verbeteren eerst gedrag en werkwijzen, pas daarna eventueel systemen;
- We sluiten zo veel mogelijk aan bij bestaande processen en verantwoordelijkheden;
- We werken ambitieus, maar blijven realistisch, met oog voor werkdruk en capaciteit;

- We benutten waar passend gedragsinzichten en nudging (het verleiden van mensen tot gezond gedrag zonder dit te verplichten) om inwoners en medewerkers te ondersteunen bij gewenst gedrag;
- De in het uitvoeringsprogramma opgenomen acties, die niet (deels) organisatiebreed zijn, worden uitgevoerd met de huidige fte en binnen de bestaande budgettaire kaders van de teams.

4. Financiën

Er zijn middelen nodig voor onder andere communicatie- en participatiemiddelen, interne bijeenkomsten, materialen voor werksessies en eventueel externe expertise voor specifieke onderdelen. Deze kosten worden gedekt uit het budget Eén Toegang/Dienstverleningsvisie. In overleg is afgesproken dat 20.000 euro van dit budget bedoeld is voor de uitvoering van de dienstverleningsvisie.

5. Uitvoeringslijnen

De uitvoering is uitgewerkt langs de drie principes uit de Dienstverleningsvisie:

Uitvoeringslijn 1 - Onze dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen

Doel
Inwoners ervaren de gemeente Aalten als dichtbij, benaderbaar en betrokken. Contact met de gemeente is laagdrempelig en persoonlijk, ongeacht het kanaal of het team.

Toelichting
Uit de teamopbrengsten blijkt een sterke wens om meer persoonlijk contact te hebben met inwoners, korte lijnen te hanteren en verantwoordelijkheid niet af te schuiven. Tegelijkertijd is er behoefte aan duidelijkheid over wat van elkaar verwacht mag worden.
Daarom worden in deze uitvoeringslijn gezamenlijke afspraken gemaakt over bereikbaarheid, samenwerking en persoonlijk contact, met ruimte voor verschillen tussen functies.

Uitvoeringslijn 2 - Onze dienstverlening is zorgvuldig

Doel
Inwoners begrijpen wat de gemeente doet en waarom, en voelen zich serieus genomen. Ook wanneer iets niet kan.

Toelichting
De collega's in de teams geven aan dat communicatie vaak het verschil maakt tussen begrip en frustratie. Goede uitleg, begrijpelijke taal en tijdige terugkoppeling versterken vertrouwen. Tegelijkertijd is er behoefte aan meer uniformiteit en ondersteuning bij schriftelijke communicatie. Deze uitvoeringslijn richt zich daarom op het versterken van communicatievaardigheden en het creëren van duidelijkheid en eenduidigheid in contact met inwoners.

Uitvoeringslijn 3 - Onze dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht

Doel
Inwoners worden snel, volledig en in samenhang geholpen. Medewerkers denken mee en nemen initiatief, binnen de kaders van wet- en regelgeving.

Toelichting
Uit de input van collega's blijkt de wens om minder in losse taken en meer in het geheel te denken. Inwoners willen niet steeds hun verhaal herhalen en verwachten dat de gemeente intern samenwerkt. Deze uitvoeringslijn helpt om integraal werken explicieter te maken en vooruitdenken te stimuleren.

Binnen deze uitvoeringslijn verkennen en benutten we ook nudging. Nudges zijn kleine, slimme aanpassingen in de manier waarop keuzes worden gepresenteerd, die mensen helpen om gewenst gedrag makkelijker te vertonen. Denk aan duidelijke volgordes, logische standaardopties of een vriendelijke reminder. Nudges zijn niet verplichtend maar versterken goede dienstverlening.

Legenda
In de tabellen die in dit uitvoeringsplan zijn opgenomen, worden de volgende kleuren gebruikt:

Organisatie brede acties (projectteam)
Korte termijn actie op teamniveau
Lange termijn actie op teamniveau

6. Organisatie brede acties

Uitvoeringslijn 1 – *Dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen*

Actie	**Wat doet de projectgroep?**	**Wat vraagt dit van teams?**	**Resultaat**	**Planning**
Bewustwording over principes en kaders dienstverlening creëren	Communicatiemiddelen inzetten om aandacht te vestigen op de principes: communicatieagenda opstellen waarin duidelijk wordt welke middelen we op welk moment inzetten.	Handelen naar de visie dienstverlening	Bekendheid met de principes van dienstverlening	2026-2027
Vaststellen van organisatie brede dienstverleningsafspraken	Benoemen kernafspraken en onder de aandacht brengen bij de teams (zie ook verschillende acties bij de Teams)	Toepassen in dagelijks werk	Een herkenbare gemeentelijke werkwijze	2026-2027

Gemeente breed overzicht ‘wie doet wat’ (teamkaarten) maken	Ontwikkelen format/structuur	Vullen format/structuur en actueel houden teaminformatie	Betere vindbaarheid en interne doorverwijzing	2026-2027
Smoelenboek up-to-date houden	Smoelenboek onder de aandacht houden en verbeteren: bijvoorbeeld zoekfunctie op inhoud functie, vakgebied	Periodiek juiste info aanleveren	Betere vindbaarheid intern en snellere, correcte doorverwijzing	2026 – doorlopend
Visualiseren van de dienstverleningsvisie	Laten ontwerpen van een visuele weergave van de visie op dienstverlening	-	Eenvoudige weergave van de belangrijkste onderdelen uit de dienstverlenings visie	2026-2027
Mogelijkheid bieden aan medewerkers om, waar passend, rechtstreeks bereikbaar te zijn	Richtlijn opstellen over delen telefoonnummer (in afstemming met relevante collega’s en MT)	Richtlijn toepassen	Adequate dienstverlening	2026-2027
Experimenteren met vormen van participatie, zoals inloopmomenten	‘Menukaart’ opstellen met opties voor participatiemethoden	Toepassen van verschillende methoden	Meer inhoudelijke samenwerking met inwoners	Doorlopend
Voorstel maken over in te zetten communicatiekanalen en bereikbaarheid	Formuleren uitgangspunten	Toetsen van de uitgangspunten	Duidelijke dienstverlening voor inwoners	2026-2027
Leren van elkaar	Organiseren ‘Dag van de dienstverlening’	Deelnemen aan de ‘Dag van de dienstverlening’	Gevoel van gezamenlijk eigenaarschap	Doorlopend
Dienstverlening is standaard onderdeel van teamoverleggen. reflectiegesprekken en (project)evaluaties.	Onder de aandacht brengen en houden van het thema en voorstel doen voor wijze waarop dienstverlening hier onderdeel van kan zijn	Afspraken nakomen	Structureel aandacht voor dienstverlening	Doorlopend
Pantry tv scherm met informatie over bijvoorbeeld: nieuwe collega’s, projecten, bijeenkomsten, etc.	Onderzoeken wat de mogelijkheden zijn en realiseren	Informatie aanleveren	Bevorderen integraliteit	2027

Uitvoeringslijn 2 – *Dienstverlening is zorgvuldig*

Actie	**Wat doet de projectgroep?**	**Wat vraagt dit van teams?**	**Resultaat**	**Planning**
Organiseren van schrijftrainingen voor medewerkers die veel met inwoners communiceren	Organiseren schrijftrainingen	Deelnemen aan schrijftrainingen	Herkenbare, begrijpelijke communicatie met aandacht	Doorlopend/ periodiek

			voor positieve formuleringen	
Gebruik van een vaste, herkenbare en begrijpelijke opbouw communicatie richting inwoners	Checken van bestaande opbouw van brieven, besluiten, automatische antwoorden en andere communicatie uitingen (overzicht maken) + verbetervoorstel doen	Toepassen van verbetervoorstel	Minder verschillen, meer duidelijkheid	2026/2027
Formuleren van een richtlijn voor het gebruik van vaktaal	Ontwikkelen richtlijn	Richtlijn toepassen	Meer duidelijkheid	2026/2027
Feedback organiseren	Inrichten eenvoudige feedbackmomenten en vormen	Feedback geven en ontvangen	Continu verbeteren dienstverlening	Doorlopend

Uitvoeringslijn 3 – *Dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht*

Actie	**Wat doet de projectgroep?**	**Wat vraagt dit van teams?**	**Resultaat**	**Planning**
Afspraken opstellen over integraal werken	Ontwikkelen toetsingskader integraal werken	Actief samenwerken met andere teams en expertises	Verbetering kwaliteit dienstverlening algemeen	2026/doorlopend
Structureel informeren van het KCC en Informatiebeheer door teams over relevante informatie	Ontwikkelen werkwijze over structurele uitwisseling van informatie tussen KCC en Informatiebeheer en teams	Toepassen in dagelijks werk	Betere beantwoording van vragen en doorverwijzing	2026-2027
Aansluiten bij werkproces klantreizen (uitgevoerd door team Projecten & Opgaven)	Resultaten klantreizen benutten bij het uitvoeren van actiepunten waaronder het signaleren van momenten waar eenvoudige nudges een bijdrage kunnen leveren.	-	Inzicht in knelpunten en verbetermogelijkheden op verschillende onderdelen van dienstverlening	Doorlopend (volgens werkproces klantreizen)
Aansluiten bij pilot gebiedsgericht werken (uitgevoerd door team Projecten & Opgaven)	Aansluiting vinden bij de werkbare principes vanuit de pilot	-	Gebiedsgericht werken is een onderdeel van onze dienstverlening	2027
Verkennen en toepassen van de mogelijkheden van het toepassen van nudging in dienstverlening	Basiskennis nudging verzamelen, gemeentelijke praktijkvoorbeelden ophalen, korte handreiking opstellen met uitgangspunten en voorbeelden	Meedenken over toepasbare nudges, kleine experimenten uitvoeren in eigen processen, ervaringen delen	Dienstverlening die inwoners helpt om makkelijker de juiste stap te zetten	2027

Algemeen/doorlopend

Actie
Voortgang actiepunten bewaken
Ondersteunen teams
Signaleren knelpunten
Informeren MT/DT/college/raad
Aandacht thema vasthouden / communicatie
Bijstellen/actualiseren uitvoeringsplan
Evaluatie visie Dienstverlening 2028

7. Acties per team

7.1 TEAM DIENSTVERLENING

Team Dienstverlening speelt een belangrijke rol in het eerste contact tussen inwoners en de gemeente. Het team levert een belangrijk bijdrage aan hoe inwoners de dienstverlening ervaren, bijvoorbeeld op het gebied van bereikbaarheid, duidelijkheid en de wijze van contact. In de uitvoering van de dienstverleningsvisie richt het team zich op het zo consistent en herkenbaar mogelijk invullen van deze rol, in afstemming met andere teams. Acties zijn erop gericht om persoonlijk contact te stimuleren, verwachtingen helder te maken en samenwerking binnen de organisatie te ondersteunen, zodat inwoners zo goed mogelijk worden geholpen binnen de geldende kaders.

Teamdoelen:

- Communicatie
- Samenwerking
- Doe wat je zegt en zeg wat je doet

Korte termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Koffiemokken uitdelen voor collegiaal contact	-	Mok uitdelen en collega's uitnodigen voor een gesprek	Doorlopend
Onderzoeken welke producten nog meer geschikt zijn voor de dinsdag avond openstelling	-	Overzicht maken van producten en bespreken in eigen (sub)team	2026-2027
Google Maps startlocatie aanpassen	-	Wijziging doorvoeren	2026-2027
Topdesk beter benutten	-	Afspraken maken over gebruik	2026/ doorlopend
Contactpersonen / linking pins aanstellen, die teams langsgaan om info op te halen en info brengen	-	Collega(s) benoemen die contactpersoon zijn (combi KCC/Redactie)	2026 -2027
Ideeënbus en QR-code in ontvangsthal	-	Ideeën bus plaatsen en beheren	Na verbouwing
Kleine enquête houden over openingstijden	Enquête uitzetten		2026 -2027

Lange termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Mogelijk aanpassen openingstijden, welke dienstverlening (teams)	Organisatiebreed oppakken via projectteam	Nagaan, onderzoeken en nieuwe tijden testen	2027–2028
Verbeteren bereikbaarheid tijdens vakanties en vrijdag	Organisatiebreed oppakken via projectteam		
Weten wat de organisatie verwacht van Dienstverlening	-	Verwachtingen ophalen, bespreken, afspraken verbeteren, door contactpersonen	2026-2027
Bijhouden wanneer opleidingen en certificaten verlopen		You Force? Afstemmen met PO	2026 -2027
KCC toegang geven tot zaaksysteem	Onderzoeken welke opties er zijn	Aangeven wat de meeste wenselijke situatie is voor KCC	2026–2027
Inkomende post op één plek binnen laten komen	Nagaan welke mogelijkheden voor een aangepaste werkwijze er zijn: overleggen met informatievoorziening	Nieuwe werkwijze toepassen en signaleren wat beter kan	2027
Fixi-systeem voor meldingen invoeren/ontwikkelen	Mogelijkheden onderzoeken		2027

7.2 TEAM INFORMATIEVOORZIENING

Team Informatievoorziening ondersteunt de organisatie als het gaat om goede beschikbaarheid, kwaliteit en structuur van informatie. Betrouwbare en vindbare informatie is een belangrijke randvoorwaarde voor zorgvuldige dienstverlening. Het team richt zich op het verbeteren en onderhouden van processen, systemen en werkwijzen rondom informatiebeheer. Daarnaast draagt het team bij aan bewustwording en digitale vaardigheden binnen de organisatie.

Teamdoelen:

- Openstaan voor verandering
- Team overstijgende samenwerking
- Goed informatiebeheer
- Duidelijke digitale visie
- Meer documentatie / inzicht (kennisbank procesbeschrijvingen).
- Processen helder en duidelijk
- Draagvlak bij wijzigingen software/proces + heldere beschrijving.
- Waarom + doel van de verandering (bijv. Teams)
- Data/informatie geclassificeerd
- Hoe WOO?
- Verantwoordelijkheidsgevoel medewerker vergroten
- Informatie/data delen (Teams)

Korte termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Heldere documentomschrijvingen aanhouden	-	Documenten duidelijk omschrijven in alle systemen	2026-doorlopend
Document bij binnenkomst of verzending in het zaaksysteem zetten	-	Documenten direct registreren en volgen	2026 - doorlopend
Join in Teams toepassen incl. uitleg	-	Join gebruiken binnen Teams en collega's helpen	2026 - doorlopend
Inzicht krijgen: wie kan wat in Join?	-	Team bewaakt rechten en meldt wijzigingen	2026 - doorlopend
Belang en hoe van proces- en applicatiewijzigingen	-	Wijzigingen consistent melden bij IV	2026 - doorlopend
Wat is WOO? Betekenis duidelijk voor iedereen	-	Uitleg geven aan collega's en toepassen in werk	2026 - doorlopend
Inzicht creëren in data/processen (iConnect). Welke data is beschikbaar, waar staat info?	-	Dashboard gebruiken en signalen delen. Data-informatie gebruiken, actueel houden, overzicht voor collega's maken (waar vind je wat)	2026 - doorlopend
Verbetering bestuurlijk besluitvormingsproces	--	Proces volgen, knelpunten melden, werkwijze verbeteren	2026 - doorlopend
Handleidingen bijwerken	-	Handleidingen actualiseren en publiceren	2026-2027

Lange termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Digivaardig maken van collega's	In overleg met team informatievoor-ziening trainingen verzorgen	Collega's ondersteunen en zelf digivaardigheid vergroten	2027–2028
Gebruik van SharePoint verbeteren	-	Bestanden op juiste manier opslaan en delen.	2026–2027
Aandacht blijven vragen voor het overzetten van persoonlijke bestanden naar OneDrive	-	Bestanden migreren en opschonen	Doorlopend
Bewustwording 'belang juiste informatie' (controle kwaliteit en beheer data, verbeteren beschikbaarheid data, basis op orde, team overstijgende samenwerking, eenmalige opslag, meervoudig gebruik)	Ondersteunen initiatieven van het team	Campagne en reminders ontwikkelen	2026–doorlopend
Consulentschap informatiebeheer	-	Consulentschap beleggen	2026–2027
Basisplatform GIS en data	-	Nader uitwerken	2026–2027
Centraliseren van info (waar staat wat)	-	Nader uitwerken	2026–2027
Duidelijke digitale visie opstellen	-	Nader uitwerken	2026–2027
Meer documentatie (procesbeschrijvingen)	-	Nader uitwerken	2026–2027

Draagvlak blijven creëren bij wijzigingen van software of proces	-	Het hoe en waarom van de wijzingen duidelijk uitleggen	Doorlopend
Hoe WOO?	-	Uitleggen hoe medewerkers hier goed mee om gaan	2026–2027
Vergroten verantwoordelijkheidsgevoel medewerker	-	Nader uitwerken	2026–2027
Informatie/data delen via Teams	-	Nader uitwerken	2026–2027
Data/informatie geclassificeerd	-	Nader uitwerken	2026–2027

7.3 TEAM OPENBARE RUIMTE

Team Openbare Ruimte werkt aan opgaven die zichtbaar en merkbaar zijn in de leefomgeving van inwoners. Inwoners komen daarbij regelmatig in contact met het team. De inzet is gericht op betere afstemming, duidelijke communicatie en het versterken van de samenhang tussen werkzaamheden. Het team werkt eraan om vaker informatie te delen, project overstijgend te kijken en waar mogelijk integraliteit te bevorderen.

Teamdoelen:

- Verder kijken dan je eigen taakveld zodat initiatiefnemers in één keer worden geïnformeerd;
- Het leveren van nazorg bij het afronden van een project.

Korte termijn acties	**Wat doet het projectteam?**	**Wat doet het team?**	**Planning**
Projectscan digitaal voor iedereen bereikbaar	-	Projectscans invullen, actueel houden en beschikbaar maken voor collega's	2026-2027
TedTalks in tweewekelijkse terugkoppeling ("Wat weet niemand over je functie?")	-	Korte presentaties geven en collega's meenemen in het werk	2026–doorlopend
Projectenkalender: wie is waar bij betrokken	-	Eigen projecttaken invullen en bijhouden	2026 – doorlopend
Werkzaamheden binnen team delen (zelfde antwoorden)	-	Werkzaamheden op dezelfde manier delen in teamoverleggen	Doorlopend
Geluksmoment van het team	-	Geluksmomenten delen tijdens overleggen of intern kanaal	2026–doorlopend
Overleg in mini-teamverbanden (bijv. Wonen–Vastgoed)	-	Mini-overleggen organiseren, opvolging doen en afspraken borgen.	2026-2027
Smoelenboek up-to-date houden	Centraal smoelenboek beheren: zie taken projectgroep	Foto's, taken en contactgegevens actueel houden: aanleveren projectteam	Doorlopend
Adviezen intaketafels vastleggen	-	Adviezen vastleggen en terugvinden voor collega's	2026-2027

Duidelijke contactpersoon voor de 'klant' per project.	-	Per project één contactpersoon aanwijzen en actief communiceren	2026-2027
Pantry-TV scherm met actuele projecten, nieuwe collega's, intranet, etc.	Onderzoeken van de mogelijkheden + realisatie	Content aanleveren en regelmatig actualiseren	2027

Lange termijn acties	**Wat doet het projectteam?**	**Wat doet het team?**	**Planning**
Teams beter benutten voor sneller contact (chat)	Organiseren instructie momenten gebruik Team: in overleg met team informatievoorziening	Teams bij voorkeur gebruiken voor snelle afstemming	2026-2027
--kaarten: welke ruimtelijke ontwikkelingen spelen waar?	-	Kaart en laten vullen met data, actueel houden en gebruiken voor vragen	2027
Inzicht: waar is overlap?	-	Overlap bespreken, werk verdelen en afspraken maken	2027
Projectkalender uitbreiden	-	Kalender uitbreiden, gegevens actueel houden	2027–2028
Themagerichte brainstormsessies	Eventueel helpen met werkvormen of agenda.	Brainstorms organiseren en resultaten opvolgen	2027

7.4 TEAM BUITENDIENST

De buitendienst heeft veel direct contact met inwoners en is zichtbaar aanwezig in de dagelijkse leefomgeving. Vanuit deze rol ontvangt het team signalen, meldingen en vragen die van belang zijn voor de dienstverlening. In de uitvoering van de dienstverleningsvisie richt het team zich op duidelijke werkafspraken, tijdige terugkoppeling en zo eenduidig mogelijke communicatie richting inwoners.

Teamdoelen:

- Dat er dezelfde dag nog met de burger contact wordt opgenomen mocht er een terugbelnotitie zijn
- Dat de burger na het eerste contact precies weet waar hij aan toe is
- Dat agenda's op orde zijn (wie is wel/niet aanwezig)
- Dat iedereen dezelfde uitleg geeft (en dit terugkoppelt aan elkaar)

Korte termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Terugkoppeling naar direct betrokken collega over afhandeling van een vraag	-	Afhandeling altijd terugkoppelen aan de juiste collega	Vanaf 2026
Onderverdeling werk: vandaag / deze week / deze maand	-	Werk dagelijks opdelen en delen in team	Vanaf 2026
Bepaalde beleidsonderwerpen in groepen bespreken	-	Onderwerpen in groepen agenderen en bespreken	Vanaf 2026
Per seizoen een lijst met veelvoorkomende meldingen	-	Lijsten per seizoen maken en delen met collega's & specifiek KCC	Vanaf 2026
Burgers direct te woord staan	Meenemen in organisatiebrede dienstverleningsafspraken	Inwoner direct bellen of aanspreken zodra dat kan	Vanaf 2026
Meer onderlinge terugkoppeling per mail	-	Afgesproken punten mailen én vastleggen bij een ingewikkelde casus	Vanaf 2026
Bij hetzelfde antwoord blijven, niet afwijken	Meenemen in organisatie brede dienstverleningsafspraken	Team houdt één lijn aan en spreekt elkaar hierop aan	Vanaf 2026
Fysieke of mail-terugkoppeling uiterlijk einde werkdag aan inwoner	Meenemen in organisatie brede dienstverleningsafspraken	Elke inwoner vóór het einde van de dag een reactie geven	Vanaf 2026
Elkaar inlichten en afspraken doorzetten	Meenemen in organisatie brede dienstverleningsafspraken	Elkaar actief informeren en afspraken doorzetten in de keten	Vanaf 2026

Lange termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Werkwijzen en handelswijzen afstemmen	-	Afspraken maken, vastleggen en blijven verbeteren.	2026–2028

7.5 TEAM BESTUURSONDERSTEUNING & VEILIGHEID

Team Bestuursondersteuning & Veiligheid kent een breed en divers takenpakket. Het team zich op het zorgvuldig ondersteunen van bestuurlijke en organisatorische processen, het bieden van duidelijkheid en het bewaken van kaders. Het gaat om interne ondersteuning en om contact met inwoners, ondernemers en andere betrokkenen. Door aandacht te hebben voor samenhang, zorgvuldigheid en begrijpelijke communicatie draagt het team bij aan voorspelbare en transparante dienstverlening.

Teamdoelen:

- Op het moment dat je een taak hebt of krijgt, kijk je of jouw taak verder gaat dan alleen jouw beleidsterrein
- Collega's krijgen de mogelijkheid om hun 06-nummer te delen met inwoners
- We nemen voldoende tijd voor het uitleggen van besluiten
- We staan open voor gesprekken en geven tegengeluid de ruimte

- We gebruiken maximaal één woord in vakjargon in brieven/mailtjes naar inwoners

Korte termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Verder kijken dan je neus lang is: doorvragen	-	In elk dossier actief meedenken buiten eigen beleidsterrein. Doorvragen bij elk gesprek en niet te snel aannames doen	Vanaf 2026
Flexwerken	Onder de aandacht brengen van flexwerken: voordelen laten zien	Collega's actief opzoeken, ruimte maken voor overleg: en echt doen!	Vanaf 2026 – doorlopend
Op kamers bij andere teams	-	Langsgaan bij andere teams om werk beter te begrijpen	2026 – doorlopend
Flags: automatische verslaglegging doorzetten naar betreffende afdeling	-	Flags gebruiken in overleggen en casussen	2026 – doorlopend
Minder mailen → loop bij elkaar binnen	Opnemen in dienstverleningsafspraken als gewenst gedrag	Persoonlijk contact zoeken i.p.v. snel mailen, elkaar weten te vinden	2026 - doorlopend
Elkaar attenderen op dingen die beter of anders kunnen	-	Collega's op een vriendelijke manier wijzen op iets dat beter kan	2026 – doorlopend
Keek op de week 2.0	-	Nader uitwerken	2027
Vaker terugkoppeling: wat speelt er in ieder team?	-	Regelmatig delen wat er speelt in het team	2026 – doorlopend
Info op internet over projecten	-	Projectinfo actueel houden en aanleveren bij communicatie/redactie	2026 – doorlopend
Toelichting werkoverleg projecten	-	Bij projecten meer uitleg geven over doel, fase en impact	Vanaf 2026
Prikbord "waar ben jij nou weer mee bezig?"	-	Prikbord bijhouden en actualiseren.	2026-2027
Standaard checklist integraliteit (afvinktabel)	Basischecklist maken en delen.	Checklist gebruiken bij beleidsstukken en besluiten.	2026-2027
Draaiboek: vroeg in proces collega benaderen	Link met teamkaarten en standaard checklist integraliteit	Vroeg samenwerken met andere vakdisciplines	2026-2027

Lange termijn acties	Wat doet het projectteam?	Wat doet het team?	Planning
Deelprocessen goed inrichten	-	Jaarlijks een aantal kernprocessen beschrijven en verbeteren	2027
Eén systeem i.p.v. 3 à 4	-	Kiezen wat echt nodig is en overbodige systemen afbouwen	2027
Filmpjes: "De week van…" (intern) → functies leren kennen	Link met Dag van de Dienstverlening	Filmpjes maken als team	2026-2027

Themagerichte brainstormsessies	Werkvormen aanreiken en meedenken over inhoud sessies	Brainstorms organiseren en resultaten toepassen in werk	2027–doorlopend
Training “Integraal heel normaal”	Training organiseren	Training volgen en toepassen in casussen	2027
Smoelenboek (functie, foto, toelichting)	Link met smoelenboek actie projectteam	Teaminformatie actueel houden	Doorlopend
Integraliteitsladder (zoals participatieladder)	-	Ladder gebruiken bij beleidsvoorstellen	2026
Checklist: heb ik alle disciplines?	-	Checklist gebruiken bij voorbereiding van stukken	Vanaf 2026
Inzet gebiedsmanagers	Is onderdeel van pilot gebiedsgericht werken	-	Vanaf 2027
Inzetten interne talentverbinder	-	Uitwerken idee talentverbinder	Vanaf 2027
Projectkalender maken	Zie team Openbare Ruimte!	-	2027
Scrummen	-	Methode inzetten	Doorlopend
Out of the box denken	-	Elkaar uitdagen	Doorlopend

7.6 TEAM MENS & SAMENLEVING

Team Mens & Samenleving richt zich op toegankelijkheid, duidelijke communicatie en samenwerking met collega’s en partners. De inzet is erop gericht om processen zo begrijpelijk en voorspelbaar mogelijk te maken, met oog voor maatwerk waar dat nodig is.

Teamdoelen:

Dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen

Verbeterdoelen:

- Gemeente toegankelijker maken: ook zonder afspraak bereikbaar
- Duidelijke toegang voor zorgvragen en zakelijke vragen (bijv. via app)
- Interne samenwerking verbeteren tussen vakafdelingen en partners
- Mobiele nummers delen met regionale collega’s
- Laagdrempelig bereikbaar zijn voor inwoners

Doelen om te behouden:

- Mensgericht werken
- Snel en adequaat reageren
- Warm, deskundig eerste contact

Dienstverlening is zorgvuldig

Verbeterdoelen:

- Werkprocessen vastleggen en eenduidig maken
- Kennisdeling stimuleren
- Investeren in uitleg bij negatieve besluiten

Doelen om te behouden:

- Open, eerlijke en begrijpelijke communicatie
- Tijd nemen voor de mens achter de vraag
- Afspraken nakomen en inwoners begeleiden

Dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht

Verbeterdoelen:

- Proactieve dienstverlening ontwikkelen
- Feedback en knelpunten benutten
- Monitoring en triage verbeteren

Doelen om te behouden:

- Samenwerking tussen teams en specialismen behouden
- Integrale casusregie uitbreiden
- Samenwerking met partners koesteren

Korte termijn acties	**Wat doet het projectteam?**	**Wat doet het team?**	**Planning**
Uitleg geven waarom je iets opschrijft tijdens huisbezoek	-	Tijdens huisbezoeken uitleggen waarom er iets wordt genoteerd	Vanaf 2026
In gesprek tijdpad uitstippelen	-	Samen met inwoner tijdpad bespreken en vastleggen	Vanaf 2026
Afsluiten met begrijpelijke samenvatting + afspraken	Meenemen in organisatieberde dienstverleningsafspraken	Gesprekken afsluiten met samenvatting en afspraken	Vanaf 2026
Bij aanvang tijd nemen om vervolgstappen uit te leggen	Meenemen in organisatiebrede dienstverleningsafspraken	Vervolgstappen aan het begin van elk gesprek uitleggen	Vanaf 2026
Afspraken nakomen (“doe wat je zegt”)	Meenemen in organisatiebrede dienstverleningsafspraken	Afspraak = afspraak: nakomen, tijdig informeren bij wijzigingen	Vanaf 2026
Duidelijke website	-	Duidelijk maken waarvoor je bij wie terecht kan	Vanaf 2026
Aansluiten bij voorkeurscommunicatie kanaal inwoner	Opnemen in dienstverleningsafspraken	Contact zoeken via kanaal dat inwoner prettig vindt	Vanaf 2026
Mondelinge toelichting besluiten + brief	-	Bij besluiten altijd mondeling toelichten wat het betekent	Vanaf 2026

Bewustwording: voor wie schrijf je?	Organiseren schrijftrainingen: link met acties projectgroep	Trainingen volgen + brieven en mails schrijven in duidelijke taal	2027
Beperken vakjargon	-	Eenvoudige taal gebruiken en jargon vermijden	Vanaf 2026
Meeleesgroep betrekken	-	Brieven laten meelezen door collega's voor controle op helderheid	Vanaf 2026
Meer ruimte voor huisbezoeken	-	Huisbezoeken plannen waar dat meerwaarde heeft	Vanaf 2027
Tweede of derde afspraak plannen	-	Waar nodig meerdere afspraken plannen voor duidelijkheid	Vanaf 2026
Verwachtings-management verbeteren	-	In elk gesprek verwachtingen helder bespreken	Vanaf 2026
Indicatiebrief verbeteren i.v.m. inkoop	-	Indicatiebrieven verbeteren en testen bij inwoners	2026–2027

Lange termijn acties	**Wat doet het projectteam?**	**Wat doet het team?**	**Planning**
Durven vertragen waar nodig	-	Bij lastige situaties bewust even vertragen voor zorgvuldigheid	Vanaf 2026
Meer inzicht geven in werkprocessen	-	Werkprocessen in kaart brengen en delen met collega's	2027
Communiceren op inwonersniveau (pictogrammen)	-	Begrijpelijke pictogrammen gebruiken in uitleg en brieven	2027–2028
Uitlegkaarten visueel maken	-	Uitlegkaarten invullen en testen bij inwoners	2027
Samenwerken met aanbieders bij uitleg (bijv. herindicatie)	-	Uitleg afstemmen en samen verstrekken aan inwoners	2027–2028

Medewerkers zijn getraind in het voeren van gesprekken	Organiseren gesprekstrainingen	Training volgen en toepassen in praktijk	2027–2028
Schrijfvaardigheden verbeteren	Organiseren schrijftrainingen: link met acties projectgroep	Training volgen en brieven verbeteren	2026-2027
Website beter inrichten	-	Betere uitleg geven en vindbaarheid formulieren verbeteren	2027
Beschikkingen herschrijven in begrijpelijke taal	-	Nalopen van alle beschikkingen en verbetervoorstellen doen	2027