



Sturen op DANKZIJ cijfers

Wat meten we nu écht? Inzicht in dienstverlening bij gemeenten

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
1. Voorwoord	2
2. Inleiding	3
3. Verbindende dienstverlening: mensen vóór software	4
4. Stakeholders in het dienstverleningsproces	4
4.1. Strategisch niveau – Wethouder Dienstverlening	5
4.2. Tactisch niveau – Leidinggevende Burgerzaken	5
4.3. Operationeel niveau – Medewerker Burgerzaken	5
4.4. Functioneel Beheerder Burgerzaken	6
5. Praktijkvoorbeelden	6
5.1. Voorbeeld 1: Dienstverlening – De menselijke maat	6
5.2. Voorbeeld 2: Baliebezoek – Succesvol of niet?	7
5.3. Voorbeeld 3: Planning – Overbodig of sleutel tot succes?	8
6. Eindoverweging	9

1. Voorwoord

Op dinsdag 4 november 2025 gaven wij – samen met MijnGemeenteDichtbij – de workshop ‘Sturen op DANKZIJ cijfers’ tijdens het KCC-Congres in Apeldoorn. Na afloop kregen we van veel aanwezigen de vraag of we de inhoud konden vertalen naar een praktisch document. Dat document heb je nu in handen.

Sturen op DANKZIJ cijfers

Steeds meer gemeenten starten met het meten van hun dienstverlening door burgers na een bezoek een vragenlijst te sturen. Maar wat zegt zo'n meting nu eigenlijk en...hoe weet je wat je meet? Weten je medewerkers wat je van hen verwacht en welke invloed zij kunnen hebben op de uitkomsten? In dit document noemen we een aantal concrete voorbeelden en keuzes die jou helpen om nog meer resultaat uit de klantreis in jouw gemeente te halen en bovenal...om de toegevoegde waarde van onze applicaties te maximaliseren. Want dat onze applicaties een schat aan informatie bevatten, dat is een onderdeel waar veel gemeenten nog (te) weinig gebruik van maken. Daar willen we jullie met dit document graag mee op weg helpen.

Wij wensen je veel inspiratie bij het lezen van dit document. Heb je daarna vragen, aarzel dan niet om contact met ons op te nemen!

2. Inleiding

Onze missie: het realiseren van dienstverleningsdoelstellingen bij lokale overheden met kwalitatief hoogwaardige standaard software en een krachtige klantenservice. Vanuit deze missie hebben wij de afgelopen 35 jaar toegewerkt naar 4 standaard oplossingen die stuk voor stuk volledig op de vraag uit de markt afgestemd zijn:

- [JCC-Klantgeleiding](#)
- [JCC-Afspraken](#)
- [JCC-Betalen](#)
- [JCC-Personeelsplanning](#)

Door ze te combineren, ontstaat er onze JCC360° totaaloplossing voor de gemeenten om hun dienstverlening nog verder beheersbaar te maken en te optimaliseren.

In Nederland, België en Duitsland maken inmiddels meer dan 500 gemeenten gebruik van onze software, variërend van een kleine afdeling met 1 applicatie tot de volledige JCC360° totaaloplossing die gemeentebreed wordt ingezet. De werking van de software is over het algemeen goed bekend. Toch zien wij grote verschillen in het daadwerkelijke gebruik van de software. Ook de manier waarop gemeenten de software beheren, loopt ver uiteen. Tot slot is de mate waarin onze software wordt ingezet om dienstverleningsprocessen optimaal te registreren in onze optiek nog onderbelicht. En daar willen wij graag verandering in brengen. In dit document zetten we uiteen welke drijfveren een rol zouden moeten spelen bij de keuze voor software, welke keuzes er gemaakt moeten worden bij de inrichting van de software, hoe medewerkers hun dagelijkse werkzaamheden vastleggen in de software en welke informatie uiteindelijk beschikbaar komt in de software.

3. Verbindende dienstverlening: mensen vóór software

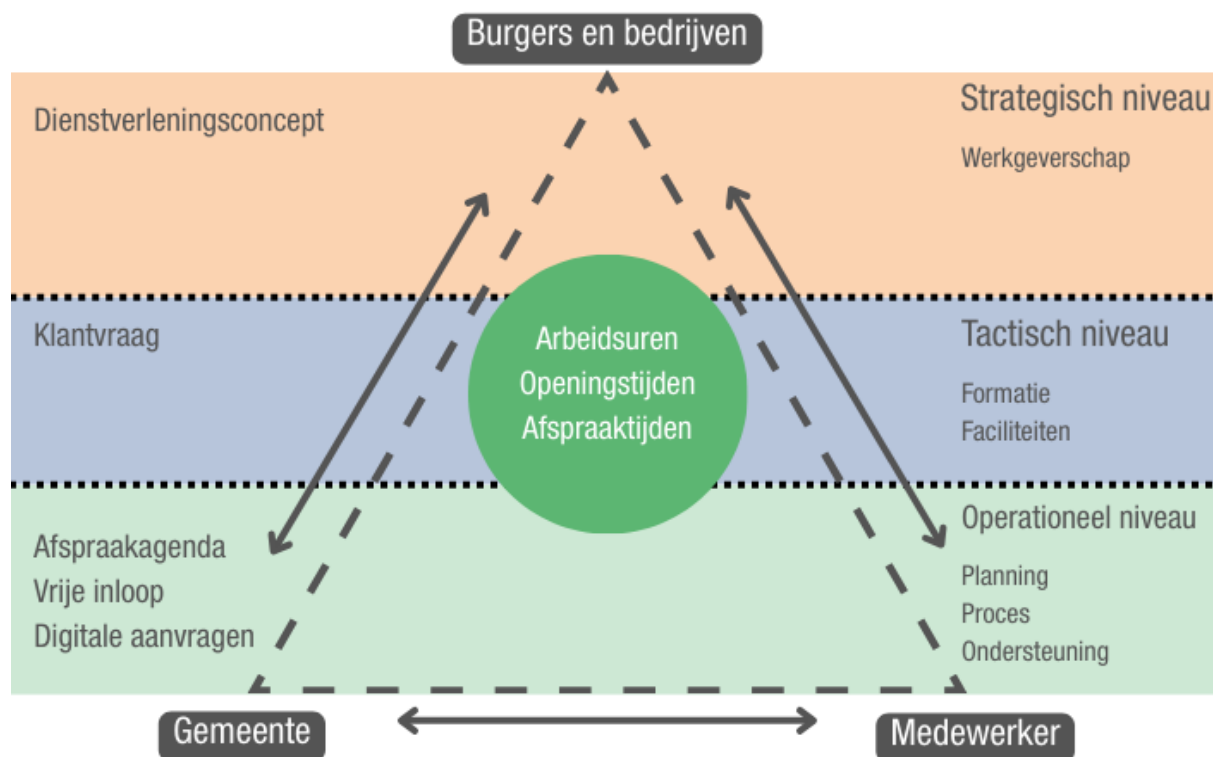
De kern van ons betoog: niet de software staat centraal, maar de verbinding tussen mensen die betrokken zijn bij het dienstverleningsproces. Wie zijn die betrokkenen? Wat is hun rol en welke informatie hebben zij nodig om goed te kunnen functioneren? Deze vragen beantwoorden we als eerste. Vervolgens laten we zien hoe onze software inspeelt op die informatiebehoeften – vanaf de aanschaf tot aan het dagelijks gebruik. We richten ons daarbij vooral op de uiteindelijke output aan data en geven géén volledige beschrijving van de functionaliteit van onze software. Om de uitleg concreet te houden, beperken we ons tot de afdeling Burgerzaken. De processen daar zijn algemeen bekend en lenen zich goed voor herkenbare voorbeelden. De principes zijn echter breed toepasbaar op andere afdelingen en de gemeente als geheel.

4. Stakeholders in het dienstverleningsproces

Elk proces kent belanghebbenden, oftewel stakeholders. Denk aan burgers en bedrijven, maar ook aan de organisatie en haar medewerkers. Gemeentelijke dienstverlening draait uiteindelijk om:

- **Burgers en bedrijven** optimaal bedienen.
- **Medewerkers** goed faciliteren.
- **Wet- en regelgeving** naleven.
- En binnen deze kaders: dienstverlening inrichten op een manier die past bij de visie en ambities van de gemeente.

We onderscheiden drie niveaus waarop deze belangen spelen: strategisch, tactisch en operationeel (zie onderstaande afbeelding). Elk niveau kent eigen rollen, belangen en informatiebehoeften. We illustreren dit aan de hand van vier veelvoorkomende functies: de wethouder, de leidinggevende, de medewerker Burgerzaken en de functioneel beheerder.



4.1. Strategisch niveau – Wethouder Dienstverlening

De wethouder is het gezicht van de gemeente en van een politieke partij. Een andere veel gebruikte term is Portefeuillehouder, mede omdat vaak de Burgemeester de portefeuille Dienstverlening in het takenpakket heeft. Wij hanteren voor de leesbaarheid consequent de term Wethouder. Zijn of haar belangen liggen op het vlak van:

- Publieke waarde en burgerbelang.
- Realisatie van het collegeprogramma.
- Politiek vertrouwen en reputatie.
- Financieel en juridisch verantwoord beleid.
- Transparantie en samenwerking.

Om goede besluiten te kunnen nemen, is inzicht nodig in onder andere:

- Beleid en juridische kaders.
- Financiële en politieke informatie.
- Maar – in het kader van dit document – vooral ook: **operationele informatie** over de uitvoering van beleid.

4.2. Tactisch niveau – Leidinggevende Burgerzaken

De leidinggevende vertaalt strategische doelen naar werkbare processen. Daarbij staan de volgende belangen centraal:

- Klantgerichte en toegankelijke dienstverlening.
- Nauwkeurige registratie en foutloze processen.
- Efficiënt gebruik van capaciteit en middelen.
- Voldoen aan wet- en regelgeving.
- Goed functionerende teams en ketensamenwerking.

Daarvoor is informatie nodig over:

- Klantfeedback, wachttijden en afhandeling.
- Prestatie van digitale en fysieke kanalen.
- Kwaliteitsmetingen, audits en foutpercentages.
- Capaciteitsplanning, werkdruk en opleidingsbehoeften.
- Dashboards met KPI's en benchmarks.

4.3. Operationeel niveau – Medewerker Burgerzaken

De medewerker is verantwoordelijk voor het dagelijks contact met inwoners. Hun belangen:

- Correcte en zorgvuldige afhandeling van aanvragen.
- Duidelijke instructies en toegang tot actuele informatie.
- Gebruiksvriendelijke systemen en veilige werkomgeving.
- Ondersteuning bij complexe situaties.
- Mogelijkheid tot leren en feedback geven.

Hiervoor is behoefte aan:

- Wetgeving en praktische werkinstructies.
- Inwonersgegevens en casusinformatie.
- Informatie over systeembeschikbaarheid en updates.
- Teamcommunicatie, roosters en leermogelijkheden.

4.4. Functioneel Beheerder Burgerzaken

De functioneel beheerder zorgt ervoor dat systemen betrouwbaar, bruikbaar en up-to-date zijn.

Belangen:

- Stabiele, veilige en goed ingerichte software.
- Gebruikersondersteuning en incidentafhandeling.
- Samenwerking met leveranciers en ICT.
- Continu verbeteren en wendbaarheid bij veranderingen.

Daarvoor is behoefte aan:

- Systeemstatus, changelogs, updates.
- Gebruikersmeldingen en feedback.
- Procesondersteuning en koppelingen.
- Beheerdocumentatie en functionele configuratie.
- Wetswijzigingen en ketenrichtlijnen.
- Informatie over releases, implementaties en evaluaties.

Goede dienstverlening begint bij inzicht. Niet in techniek, maar in mensen en hun rollen. Door per niveau en functie helder te hebben wie wát nodig heeft, wordt het mogelijk om software écht ondersteunend te maken. Zo ontstaat een dienstverlening waarin de burger centraal staat – ondersteund door betrokken professionals en slimme systemen.

5. Praktijkvoorbeelden

In dit document vind je een aantal herkenbare situaties waarin verschillen zichtbaar worden tussen het behartigen van belangen en de interpretatie van informatie. Per voorbeeld laten we zien wat de belangen zijn van de vier belangrijkste stakeholders en welke informatie zij wél of juist níet krijgen.

5.1. Voorbeeld 1: Dienstverlening – De menselijke maat

Uitgangspunt

Steeds meer gemeenten werken uitsluitend op afspraak. Dat is logisch: het voorkomt leegloop (piekmomenten worden voorkomen), maakt de inzet van medewerkers efficiënter en zorgt dat je beter kunt inschatten wat er op een dag binnenkomt. Maar er is ook een keerzijde: hoe ga je om met mensen die zonder afspraak verschijnen? Iedere gemeente maakt hierin eigen keuzes. Soms wordt iemand tussendoor geholpen, soms niet. Feit is dat er altijd uitzonderingen zijn. Dan wordt de menselijke maat toegepast: geen afspraak, maar wel geholpen, omdat de situatie het rechtvaardigt.

Registratie

De manier waarop gemeenten dit vastleggen verschilt sterk. We zien meestal drie varianten:

1. **De afspraak toevoegen aan de agenda** – er wordt alsnog een afspraak aangemaakt zodat de bezoeker kan worden aangemeld.
2. **Geen registratie** – er wordt niets vastgelegd.
3. **Registratie als vrije inloop** – het bezoek wordt geregistreerd als uitzondering, buiten de reguliere procedure.

Vanuit managementinformatie is optie 3 de meest waardevolle. Alleen dan wordt zichtbaar hoeveel uitzonderingen er zijn en hoe hiermee wordt omgegaan.

Wat betekent dit voor de verschillende stakeholders?

- **Wethouder Dienstverlening**
Een wethouder moet kunnen laten zien dat het beleid werkt: afspraken zijn de norm, maar de menselijke maat wordt toegepast wanneer nodig. Zonder registratie zijn deze uitzonderingen onzichtbaar en kan beleid minder goed verdedigd of aangepast worden.
- **Leidinggevende Burgerzaken**
Voor een leidinggevende is registratie cruciaal. Alleen zo ontstaat een realistisch beeld van de verhouding tussen personeel inzet en het aantal bezoekers. Ook helpt het om uitzonderingen bespreekbaar te houden en in te zetten voor beleidsontwikkeling.
- **Medewerker Burgerzaken**
Als medewerker wil je voldoende bezetting en duidelijke werkafspraken. Zonder registratie ontstaat een vertekend beeld van de werkdruk. Door uitzonderingen wel vast te leggen, blijven ze bespreekbaar en zijn dit juist de momenten die het werk leuk en afwisselend maken. Bovendien helpt jouw input om beleid en besluitvorming te onderbouwen.
- **Functioneel Beheerder Burgerzaken**
Voor de Functioneel Beheerder is het belangrijk dat de applicatie ook uitzonderingen kan verwerken. Juist die informatie ondersteunt medewerkers, leidinggevend en bestuurders bij het maken van keuzes.

5.2. Voorbeeld 2: Baliebezoek – Succesvol of niet?

Uitgangspunt

Een baliebezoek wordt meestal gestart door de burger op te roepen en afgerond door hem of haar af te melden. Maar is ieder bezoek daarmee succesvol? Vaak wel, maar niet altijd. Neem de aanvraag van een paspoort: daarvoor zijn een recente pasfoto, het huidige document en betaling nodig. Als iets ontbreekt, kan het bezoek niet succesvol worden afgerond.

Soms kan de burger nog snel een nieuwe foto laten maken, maar vaak moet er een nieuwe afspraak komen. Dan groeit het proces van twee bezoeken (aanvraag en ophalen) naar drie. Dit is belangrijke informatie, zeker als gemeenten na afloop enquêtes sturen. Want wil je ook een enquête sturen naar iemand die zijn zaken niet op orde had en daardoor ontevreden kan reageren?

Registratie

Het onderscheid is dus simpel: een bezoek is óf succesvol, óf niet succesvol afgerond. Maar dit onderscheid heeft grote gevolgen voor beleid, planning en klanttevredenheid.

Wat betekent dit voor de stakeholders?

- ***Wethouder Dienstverlening***
Een wethouder moet weten hoe vaak er extra bezoeken nodig zijn en waarom. Dat geeft inzicht in de werkelijkheid achter de cijfers en helpt in het publieke debat, bijvoorbeeld door burgers te wijzen op het belang van een goede voorbereiding.
- ***Leidinggevende Burgerzaken***
Voor leidinggevendenden is het essentieel dat cijfers kloppen. Als er meer succesvolle bezoeken geregistreerd worden dan er paspoorten zijn uitgegeven, klopt de verantwoording niet. Ook kan het zicht op knelpunten in communicatie (bijv. website, afspraakbevestiging) verloren gaan.
- ***Medewerker Burgerzaken***
Als medewerker ben je verantwoordelijk voor een correcte registratie. Alleen zo kan jouw leidinggevende begrijpen waar het goed gaat en waar verbetering nodig is. Door niet-succesvolle bezoeken ook echt zo vast te leggen, laat je zien welke extra inzet nodig is. Jij hebt dus direct invloed op de kwaliteit van de dienstverlening.
- ***Functioneel Beheerder Burgerzaken***
De Functioneel Beheerder moet ervoor zorgen dat de applicatie dit onderscheid goed kan ondersteunen. Ook moet hij of zij signaleren hoe functionaliteiten beter ingezet kunnen worden om het werkproces te verbeteren of te vereenvoudigen.

5.3. Voorbeeld 3: Planning – Overbodig of sleutel tot succes?

Uitgangspunt

Plannen lijkt vaak een praktische taak, maar het heeft grote invloed op de dienstverlening. Sommige gemeenten werken nog met Excel of zelfs memoblaadjes, andere met geavanceerde applicaties. Ook verschilt het wie de planning maakt: een medewerker die dit 'erbij doet', of een vaste planner met diepgaande kennis van de processen.

Registratie

Een veelvoorkomend verschijnsel: planners streven naar een foutloze planning. Wat niet ingevuld kan worden, halen ze eruit. Op papier lijkt alles perfect geregeld, maar in werkelijkheid blijven gaten in de bezetting verborgen.

Wat betekent dit voor de stakeholders?

- ***Wethouder Dienstverlening***
Planning is voor een wethouder vaak een ver-van-mijn-bedshow. Toch is beleid, zoals het dienstverleningsconcept of afspraken over inzetbaarheid, indirect van invloed. Het helpt dus om een wethouder af en toe mee te nemen in de context van planning, zodat er meer begrip ontstaat voor de dagelijkse praktijk.
- ***Leidinggevende Burgerzaken***
Voor leidinggevendenden is de planning een sleutelbron van informatie. Alleen zo kan de verhouding tussen inzet, budget en dienstverlening goed worden beoordeeld.
- ***Medewerker Burgerzaken***
Als medewerker lijkt je rol beperkt: verschijnen en je werk doen. Maar flexibiliteit is soms nodig om de puzzel passend te maken. Vraag jezelf af of vaste afspraken altijd heilig zijn, of dat aanpassing mogelijk is wanneer de planning structureel knelt. Zo draag je zelf bij aan een betere balans tussen werkdruk en dienstverlening.

- **Planner**
Planners balanceren tussen individuele wensen en de belangen van de organisatie. Als planner is het belangrijk om knelpunten zichtbaar te maken en deze te bespreken met leidinggevenden. Alleen zo kan er structureel iets veranderen.
- **Functioneel Beheerder Burgerzaken**
De Functioneel Beheerder kan helpen door inzicht te bieden in de mogelijkheden van applicaties en managementinformatie. Vaak zijn er meer functies beschikbaar dan bekend is. Door die optimaal te benutten, wordt de planning niet alleen een rooster, maar ook een instrument voor beleidsverbetering.

6. Eindoverweging

Wij ondersteunen meer dan 500 gemeenten met onze software en dienstverlening en zien daardoor patronen en verschillen. Vaak denken afdelingen nog te veel vanuit hun eigen belang en wordt niet gekeken naar het proces als geheel. Ook worden mogelijkheden van applicaties niet altijd benut. Met de praktijkvoorbeelden in dit document willen we laten zien hoe belangrijk integraal denken is. Stel steeds kritische vragen: wat doen we nu, wat kan er beter? Welke uitzonderingen komen voor en wat betekent dit voor de hele keten?

Dit document is bedoeld om kennis te delen. Eén van onze kernwaarden is *samen*. Samen verbeteren we applicaties, processen en uiteindelijk de dienstverlening. Maak er gebruik van. Want met de juiste input kunnen jullie het maximale halen uit de informatie die applicaties bieden. En dat bereik je alleen door samen te werken, elkaar uit te nodigen en over de grenzen van je eigen rol heen te kijken.

Veel succes!