

Technische vraag

Artikel 4.2 van het Reglement van orde van de gemeenteraad van Maashorst 2026

Zaaknummer: 55689-2026

Technische vraag aan team: Concerncontrol

Onderwerp: Opvolging evaluatierapport Maashorst

In het rapport *Evaluatie gemeente Maashorst* van 16 oktober 2024 wordt op meerdere plaatsen aandacht gevraagd voor de ervaren afstand tussen de gemeente en inwoners van de voormalige gemeente Landerd, in het bijzonder Schaijk (zie pagina's 41, 68 en 72).¹

Zo constateren de onderzoekers dat de gemeente voor inwoners van de voormalige gemeente Landerd "meer op afstand is komen te staan", zowel letterlijk als figuurlijk. Daarbij wordt onder meer gewezen op de grotere reisafstand naar het gemeentehuis, langere lijnen naar ambtenaren en het gevoel dat "Uden" voor sommige inwoners ver weg voelt.

Daarnaast blijkt uit de inwonersenquête dat inwoners van Schaijk de gemeentelijke dienstverlening gemiddeld beoordelen met een 6,6, terwijl inwoners van Uden hiervoor een 7,4 geven. De onderzoekers merken expliciet op dat dit een significant verschil betreft. Ook in de conclusies van het rapport wordt dit lagere waarderingscijfer benoemd als een belangrijk aandachtspunt voor de gemeente.

Naar aanleiding hiervan hebben wij de volgende technische vragen.

Vraag 1

Welke concrete acties zijn sinds het verschijnen van het evaluatierapport ingezet om de ervaren afstand tussen de gemeente en inwoners van Schaijk (en de voormalige gemeente Landerd) te verkleinen?

Vraag 2

Is naar aanleiding van de evaluatie onderzocht of aanvullende fysieke dienstverlening in Schaijk, zoals een gemeentelijke servicebalie of andere vormen van lokale dienstverlening, kan bijdragen aan het verkleinen van de in het rapport geconstateerde afstand? Zo ja, wat zijn hiervan de uitkomsten?

Ondertekening:

Datum indiening	:	6-7-2026
Fractie	:	Lokaal Maashorst
Naam indiener	:	Christa van de Langenberg

¹ Zie <https://gemeenteraad.gemeentemaashorst.nl/Agenda/Document/9309df44-d9c7-47cb-bc81-f30e04aefcf7?documentId=4d43d0ed-869c-4c87-b22a-d93e7f5d2f17&agendaltemId=48e9f4a7-590f-4fa3-b41a-a564562a849a>.

Einddatum	:	16-7-2026
iBabs ID nr.	:	280

Antwoord op technische vraag

Artikel 4.2 van het Reglement van orde van de gemeenteraad van Maashorst 2026

Technische vraag aan team: Concerncontrol

Datum: 7-7-2026

Vraag 1:

Welke concrete acties zijn sinds het verschijnen van het evaluatierapport ingezet om de ervaren afstand tussen de gemeente en inwoners van Schaijk (en de voormalige gemeente Landerd) te verkleinen?

Antwoord 1:

Op 14 november 2024 heeft uw raad besloten over (het informeren over) de aanpak van de aandachtspunten uit het Rapport Evaluatie gemeente Maashorst. Hierin benoemd het integraal werken, bereikbaarheid, termijnoverschrijdingen bij de afhandeling van zaken in het sociaal domein en de organisatie-inrichting en -sturing. Hierover is de raad geïnformeerd middels de RIB van 11 november 2025. Er zijn geen specifieke afspraken gemaakt over acties om de ervaren afstand tussen de gemeente en inwoners van Schaijk (en de voormalige gemeente Landerd) te verkleinen.

Vanuit het project Dienstverlening wordt onderzoek gedaan naar de dienstverleningsbehoeften van de inwoners van gemeente Maashorst. Er wordt daarbij geen onderscheid gemaakt tussen de verschillende kernen, uitgangspunt is dat iedereen binnen Maashorst goed geholpen moeten worden. Vanuit het project Dienstverlening is de afgelopen tijd het volgende gedaan om de dienstverlening gemeentebreed te verbeteren:

- **Beleving van de website continu verbeteren** door de inzet van klantfeedback;
- **Onderzoek gedaan naar de tevredenheid van de inwoner** om inzicht te krijgen in de beleving van de dienstverlening;
- **Onderzoek gedaan naar de contactvoorkeuren van inwoners** om de dienstverlening beter aan te laten sluiten op hun behoeften;
- **Klantfeedback benut** om het proces rondom meldingen openbare ruimte (MOR) te verbeteren en een gebruiksvriendelijkere en efficiëntere applicatie te implementeren;
- **Medewerkers opgeleid in de klantreismethodiek**, zodat processen vanuit het perspectief van de inwoner worden verbeterd;
- **Klantreizen en praktijkcases uitgevoerd**, wat heeft geleid tot verbeteringen in processen, onder andere bij innovatieve initiatieven zoals de zalmboerderij en Wijstboerderij;
- **Bereikbaarheid gemonitord** via onderzoeken en dashboards, waardoor gerichte verbeteracties in de telefonische bereikbaarheid zijn doorgevoerd;
- **Ingezet op duidelijke taal** door websitepagina's en brieven begrijpelijker te maken;

- **Een kennisbank voor het Klant Contact Centrum (KCC) geïmplementeerd**, waardoor inwoners sneller en consistentere antwoorden krijgen;
- **Hostmanship-trainingen verzorgd**, zodat medewerkers servicegericht en gastvrij inwoners kunnen ondersteunen;
- Deelnemen aan de mogelijkheid om **rijbewijzen digitaal aan te vragen** waardoor inwoners minder vaak naar de gemeente hoeven te komen;
- **Het aantal digitale webformulieren uitgebreid**, zodat de dienstverlening toegankelijker, sneller en gebruiksvriendelijker is geworden voor inwoners;
- **We houden bijeenkomsten en bevestigingen op verschillende plekken in de kernen** om te zorgen dat we zo veel mogelijk inwoners bereiken.

Vraag 2:

Is naar aanleiding van de evaluatie onderzocht of aanvullende fysieke dienstverlening in Schaijk, zoals een gemeentelijke servicebalie of andere vormen van lokale dienstverlening, kan bijdragen aan het verkleinen van de in het rapport geconstateerde afstand? Zo ja, wat zijn hiervan de uitkomsten?

Antwoord 2:

Voor het onderzoek naar contactvoorkeuren zijn we onder andere in de buurthuizen van de kernen aanwezig geweest. Uit het onderzoek kwam naar voren dat inwoners behoefte hebben aan een digitale balie. Dit is een videobeloplossing waarin ook dienstverlening gecombineerd wordt met een videobelverbinding. Onze inwoners geven aan dat deze vorm van contact voelt als persoonlijk met het gemak van dienstverlening vanuit de eigen omgeving of kern. De livegang van de pilot start oktober 2026. Uit de onderzoeken komt geen specifieke behoefte naar voren aan een lokaal servicepunt in Schaijk.

Daarnaast zetten we steeds meer in op digitale dienstverlening. Zo wordt het minder noodzakelijk om te reizen naar het gemeentehuis (al blijft dienstverlening aan de balie mogelijk). We werken eraan om al onze producten en diensten via webformulieren toegankelijk te maken.