gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum:
11 MAART 2026

Cluster Klantcontactcentrum
Inlichtingen Charlotte Holst
Doorkiesnummer +31235676435

Uw brief
Ons kenmerk XS-26011607.1879
Bijlage(n) Zie onder
Onderwerp Informatie over Uitvoering Visie Dienstverlening in 2025

Geachte heer, mevrouw,

De mensen in Haarlemmermeer ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Dat is het gezamenlijke toekomstbeeld van het contact tussen onze inwoners, ondernemers, organisaties en hun gemeente. De gemeenteraad heeft dat op 12 mei 2022 vastgesteld in de 'Visie Dienstverlening' (2022.000375).

Elke twee jaar stellen we een uitvoeringsagenda dienstverlening vast. Deze beschrijft concreet wat we doen om de ambities te realiseren uit de Visie Dienstverlening. Op 14 januari 2025 heeft ons college de nota 'Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026' vastgesteld. Deze Uitvoeringagenda gaat uit van vier thema's: in één keer goed geregeld, eenvoudig voor iedereen, persoonlijke hulp waar nodig en leren & verbeteren.

We hebben toegezegd dat we jaarlijks bij de gemeenteraad terugkomen met een stand van zaken. Met deze brief informeren wij u over de geleverde inspanningen en behaalde resultaten bij de uitvoering van de 'Visie Dienstverlening' in 2025. In bijlage 1 bij deze brief vindt u een uitgebreid overzicht van inspanningen en resultaten per thema. We lichten in deze brief een paar onderwerpen uit: ontwerpen en verbeteren vanuit de behoefte van de mensen in Haarlemmermeer, signaalmanagement: van luisteren naar structureel verbeteren, overheidsbrede samenwerking: samen leren en experimenteren en het versterken van informatiewaarde.

Natuurlijk gaan we ook in 2026 door met het verbeteren van onze dienstverlening. Begin 2027 informeren we de gemeenteraad over de resultaten van de uitvoering van de Visie Dienstverlening in 2026.

Ontwerpen en verbeteren vanuit de behoefte van de mensen in Haarlemmermeer
We betrekken onze inwoners, ondernemers en organisaties structureel bij het ontwerpen en verbeteren van de dienstverlening. Op deze manier zijn we in staat om beter aan te sluiten op hun wensen en behoeften.

Gebruikersonderzoek
In 2025 hebben we gebruikersonderzoek ingezet om de dienstverlening voor inwoners en ondernemers begrijpelijker, makkelijker en menselijker te maken. We betrekken gebruikers steeds eerder bij het ontwerp van onze dienstverlening. Daardoor is er meer ruimte om alternatieven te verkennen en gerichte keuzes te maken. Verbeteringen worden direct meegenomen in het ontwerp. Hierdoor sluit de dienstverlening vanaf het begin beter aan op wat inwoners en ondernemers nodig hebben.

Het gebruikersonderzoek heeft geleid tot concrete verbeteringen in de manier waarop onze dienstverlening is ingericht en gepresenteerd. Informatie is duidelijker en overzichtelijker geworden, stappen en verwachtingen zijn beter uitgelegd en processen sluiten beter aan op wat inwoners en ondernemers daadwerkelijk nodig hebben.

Inwoners en ondernemers merken dit doordat zij sneller vinden wat zij zoeken, beter weten wat zij kunnen verwachten en minder onzekerheid ervaren tijdens aanvragen. Ook zijn met gebruikersonderzoek inzichten opgehaald bij groepen die minder digitaal vaardig zijn, waardoor de dienstverlening inclusiever wordt. Op 17 december 2025 hebben wij de raad uitgebreid geïnformeerd over inclusieve dienstverlening met de brief aan de raad 'Informatie over Lokale Inclusie Agenda 2025' (XS-25110412.1566).

Klantreizen
Jaarlijks voeren we klantreizen uit om uitvoering te geven aan de Visie Dienstverlening en de nota 'Het juiste kanaal op het juiste moment: een strategie voor klantcontact' (7705540). In 2025 zijn drie klantreizen uitgevoerd: het digitaal aanvragen van een rijbewijs, de overstap van school naar werk (Doorstroompunt) en het aanvragen van een tijdelijke verkeersmaatregel.

Op basis van eerdere klantreizen (2024) zijn dit jaar verbeteringen doorgevoerd die zorgen voor meer duidelijkheid voor inwoners en ondernemers. Zo is een flyer ontwikkeld met duidelijke uitleg over de hoorzitting bij bezwaar. Bij de uitnodigingsbrief ontvangen inwoners deze flyer, met een visuele weergave van de deelnemers, hun rollen en de stappen vóór, tijdens en na de hoorzitting.

Ook is de informatie over zorg en ondersteuning via de Wmo (Wet maatschappelijke ondersteuning) verduidelijkt. Op de website staat stap voor stap beschreven wat de inwoner kan verwachten en wat de gemeente verwacht. Dit proces is visueel uitgewerkt in de folder In 8 stappen zorg of ondersteuning via Wmo aanvragen, die inwoners ontvangen bij de uitnodigingsbrief. Hierdoor weten zij in elke fase waar zij aan toe zijn.

Ontwerpen vanuit de gebruiker in het nieuwe gemeentehuis
Ook bij de inrichting en werkwijze in het nieuwe gemeentehuis kiezen we bewust voor de gebruiker als uitgangspunt. In 2024 is een serviceconcept ontwikkeld voor de dienstverlening in de nieuwe publiekshal. In 2025 is deze insteek verbreed tot een extern dienstverleningsconcept, waarin is gekeken naar landelijke ontwikkelingen, onze serviceprincipes en de verschillende doelgroepen die het gemeentehuis bezoeken. Daarbij is in kaart gebracht welke verwachtingen en behoeften wij denken dat deze doelgroepen hebben. Begin 2026 zijn we gestart met het voeren van kwalitatieve interviews om deze behoeften te toetsen, zodat processen en

werkwijzen hier gericht op kunnen aansluiten. Zo vullen we de dienstverlening niet in op basis van aannames, maar laten we die aansluiten op de werkelijke praktijk van inwoners en andere bezoekers.

Luistermaatje: luisteren naar ervaringen van inwoners en ondernemers
Luistermaatje is een pilot waarin medewerkers in gesprek gaan met inwoners en ondernemers over hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente. Door goed te luisteren, krijgen we beter zicht op wat goed gaat en wat beter kan.

In 2025 is samen met inwoners en medewerkers uitgewerkt wat het doel van Luistermaatje is en hoe we dit vormgeven. Dit heeft geleid tot een concreet plan op hoofdlijnen. De pilot wordt naar verwachting vanaf mei 2026 uitgevoerd, waarbij persoonlijke ervaringsgesprekken de basis vormen om de dienstverlening verder te verbeteren.

Benutten interne ervaringskennis
In 2025 hebben we een pilot uitgevoerd om de ervaringskennis van medewerkers te benutten bij het verbeteren van ondersteuning aan jongeren en gezinnen. Via een oproep op intranet meldden zich circa 15 collega's uit verschillende onderdelen van de organisatie, waaronder medewerkers, managers en bestuurders. Met deze collega's zijn zowel groepsgesprekken als individuele gesprekken gevoerd.

De gesprekken waren open en waardevol. Collega's konden hun persoonlijke ervaringen verbinden aan hun professionele rol. Dit sluit aan bij de inzichten van Tim 's Jongers over zogenoemde 'spreidstandburgers': medewerkers die ervaringskennis combineren met beleidskennis. Deze combinatie levert concrete aanknopingspunten op voor verbetering van beleid en uitvoering.

Uit de gesprekken over jeugdhulp zijn rode draden opgehaald die we delen met betrokken collega's en professionals. Daarnaast is een vaste groep collega's ontstaan die we kunnen betrekken bij nieuwe plannen. Deze werkwijze is laagdrempelig en toepasbaar op andere beleidsterreinen.

Signaalmanagement: van luisteren naar structureel verbeteren
Wat inwoners, ondernemers en medewerkers met ons delen, vraagt om een structurele manier van opvolgen. Luisteren alleen is niet genoeg; signalen moeten ook een plek krijgen in hoe we werken en verbeteren. Daarom zetten we in op signaalmanagement: een aanpak om signalen uit verschillende vormen van luisteren samen te brengen en te gebruiken voor leren en verbeteren.

In 2025 hebben we samen met andere overheden gewerkt aan een overheidsbrede visie op signaalmanagement. Dit hebben we gedaan met het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, het ministerie van Financiën, de Belastingdienst, UWV, RVO, DUO en de gemeenten Rotterdam, Utrecht en Tilburg. Het gezamenlijke doel is dat signalen van mensen serieus worden genomen en benut om gericht te verbeteren, zodat het handelen van de overheid beter aansluit op de leefwereld van inwoners en ondernemers.

Parallel aan deze gezamenlijke visie hebben we in 2025 binnen de organisatie de eerste stappen gezet om signaalmanagement praktisch mogelijk te maken. We hebben uitgewerkt wat dit vraagt van onze manier van werken en welke randvoorwaarden daarvoor nodig zijn, zoals duidelijke afspraken over eigenaarschap, werkwijze en ondersteuning. Ook is verkend welke

technische mogelijkheden en aandachtspunten hierbij horen. Daarnaast is gekeken naar wat er binnen de organisatie al gebeurt met signalen en waar behoefte is aan meer samenhang. Dit maakt het mogelijk om in 2026 signaalmanagement verder uit te werken op een manier die aansluit bij de dagelijkse praktijk van medewerkers.

Overheidsbrede samenwerking: samen leren en experimenteren
De manier waarop we werken aan signaalmanagement laat zien dat het verbeteren van dienstverlening steeds minder een opgave is van één onderdeel of organisatie. Veel vragen, signalen en ervaringen van inwoners en ondernemers raken meerdere afdelingen of meerdere organisaties tegelijk. Dat vraagt om een bredere manier van samenwerken en organiseren. Daarom werken we steeds vaker overheidsbreed aan het ontwerpen, meten en verbeteren van dienstverlening. Deze ontwikkeling sluit aan bij de koers die in 2024 binnen onze gemeente is ingezet voor overheidsbrede samenwerking en vormt de basis voor de ontwikkelingen die we hieronder toelichten.

Overheidsbrede dienstverlening
In 2025 is in Haarlemmermeer een pilot gestart voor overheidsbrede dienstverlening. Samen met MeerWaarde, het Maatwerk Expertise Team (MET), andere gemeenten en het ministerie van BZK onderzoeken we of een eenvoudig en toegankelijk overheidsbreed loket mogelijk is.

Inwoners met een hulpvraag hebben soms contact met meerdere overheidsorganisaties tegelijk. Om hen beter te helpen, krijgen sociaal werkers, sociaal raadslieden, casusregisseurs en hosts toegang tot directe telefonische lijnen naar landelijke uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, UWV en het CAK. Zo kunnen zij samen met de inwoner direct bellen, zonder wachttijd. In 2025 is vanuit Haarlemmermeer minimaal 36 keer gebruikgemaakt van deze lijnen. Het werkelijke aantal ligt hoger, omdat niet alle contacten worden vastgelegd. Deze werkwijze zorgt voor snellere hulp, meer samenhang en meer grip voor de inwoner.

Overheidsbrede meethuis dienstverlening
In 2025 hebben we verkend hoe een Overheidsbreed meethuis dienstverlening kan helpen bij het meten en verbeteren van onze dienstverlening. Het meethuis biedt een samenhangend kader om ervaringen van inwoners en ondernemers te verzamelen en te duiden, met aandacht voor wat zij echt belangrijk vinden. In dat kader is informatie opgehaald en een inspiratiebijeenkomst georganiseerd.

Het meethuis zien we als een mogelijk uitgangspunt voor het versterken van de informatiewaarde van onze dienstverlening. Het helpt om beter te bepalen wat we meten en waarom. Het werken met servicebeloften en servicenormen vraagt om verdere uitwerking en is een volgende stap.

Versterken van informatiewaarde
De gemeenteraad heeft op 12 mei 2022 met een amendement bij de Visie Dienstverlening bepaald dat er een concrete uitwerking komt volgens het raadsvoorstel Versterken informatiewaarde (2020.4242721).

Tijdens een dialoogsessie op 22 mei 2025 over het versterken van de informatiewaarde bij dienstverlening heeft de gemeenteraad aangegeven tevreden te zijn met de voortgang. Daarom hebben we in 2025 de ingezette koers voortgezet. Daarbij lag de focus op het versterken van de informatiewaarde bij telefonische bereikbaarheid, digitale toegankelijkheid (volgens de VNG-richtlijn) en het verbeteren van brieven.

In hoofdstuk 4 van de bijlage leest u hoe we hieraan hebben gewerkt en in hoeverre deze activiteiten bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening.

Op basis van de aanbevelingen van de rapporteurs Duisenberg 8e tranche in de brief aan de raad over 'Informatie over aanbevelingen rapporteurs Duisenberg d.d. 24 oktober 2024' (XS-24041412.205) wordt in de Programmabegroting 2026–2029 binnen het programma Bestuur, samenleving en publiekscontact, beleidsdoel D, beknopt gerapporteerd over indicatoren en resultaten voor deze drie onderwerpen.

Uitvoering Visie Dienstverlening in 2026
Zoals u kunt lezen, werken we op verschillende manieren aan het verbeteren van onze dienstverlening. Deze koers zetten we in 2026 voort. Als er belangrijke ontwikkelingen zijn, informeren we u daarover. In het eerste kwartaal van 2027 ontvangt u opnieuw een overzicht van de stand van zaken.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,

Marjolein Steffens-van de Water
wethouder Dienstverlening

Bijlagen:
1. Resultaten uitvoering Visie Dienstverlening in 2025
2. Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid 2025



Bijlage 1

Resultaten uitvoering Visie Dienstverlening in 2025

gemeente
Haarlemmermeer

Colofon

Tekst, vormgeving en drukwerk
Gemeente Haarlemmermeer
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
E-mail info@haarlemmermeer.nl
Internet www.haarlemmermeer.nl

maart 2026

Inhoudsopgave

Voorwoord **4**

1. In één keer goed geregeld **5**
1.1 Klant Interactie Service Systeem 5
1.2 Verbeteren telefonische bereikbaarheid 5
1.3 Verbeteren bereikbaarheid via e-mail 5
1.4 Direct contact met de juiste medewerker 5
1.5 Een centraal klantportaal 6
1.6 Verwachtingen duidelijk maken en vooraf goed informeren 6
1.6.1 Minimaregelingen 6
1.6.2 Ondernemersplein 6
1.7 Klantreizen in 2025 7
1.8 Gebruikersonderzoek in 2025 10

2. Eenvoudig voor iedereen **11**
2.1 Toegankelijkheid Beukenhorst en Polderlanden 11
2.2 Toegankelijkheid online dienstverlening 11
2.3 Single Digital Gateway 11
2.4 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) 12
2.5 Direct Duidelijk Deal: verbeteren brieven 12

3. Persoonlijke hulp waar nodig **13**
3.1 Pilot overheidsbrede dienstverlening 13
3.2 Vaste inzet host 14
3.3 Betere begeleiding van de inwoner 14
3.4 Duidelijke informatie en doorverwijzen naar hulp 14

4. Leren en verbeteren **16**
4.1 Verbeteren met klantsignalen 16
4.1.1 Bijdrage aan en vaststelling van de overheidsbrede visie op signaalmanagement 16
4.1.2 Eerste organisatorische fundament gelegd 16
4.2 Leren van ervaringskennis en -deskundigheid: het begint met luisteren 17
4.2.1 Het begint met luisteren 17
4.2.2 Pilot interne ervaringskennis 18
4.2.3 Luistermaatje 18
4.3 Versterken informatiewaarde met servicenormen 18
4.3.1 Telefonische bereikbaarheid 18
4.3.2 Verbeteren brieven 19
4.3.3 Digitale toegankelijkheid 20

Voorwoord

Deze bijlage hoort bij de brief aan de gemeenteraad over de uitvoering van de Visie Dienstverlening in 2025. In de brief leest u de hoofdlijnen. In deze bijlage vindt u een uitgebreider overzicht van de resultaten per thema.

De gemeenteraad heeft in 2022 de Visie Dienstverlening vastgesteld. Daarin staat het gezamenlijke toekomstbeeld: inwoners, ondernemers en organisaties ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. De Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025–2026 beschrijft welke stappen we zetten om dit te bereiken.

In deze rapportage leest u wat we in 2025 hebben gedaan, wat dit heeft opgeleverd en waar nog aandacht nodig is. Zo geven wij invulling aan de jaarlijkse terugkoppeling aan de gemeenteraad.

De bijlage is opgebouwd rond de vier thema's uit de Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025–2026:

1. In één keer goed geregeld
2. Eenvoudig voor iedereen
3. Persoonlijke hulp waar nodig
4. Leren en verbeteren

Per thema beschrijven wij de belangrijkste activiteiten en resultaten. Waar relevant verwijzen we naar aanvullende bijlagen of informatie die eerder gedeeld is met de gemeenteraad. Door deze opbouw kan de lezer zowel per thema lezen als gericht zoeken naar specifieke onderwerpen, zoals telefonische bereikbaarheid, digitale toegankelijkheid of signaalmanagement.

1. In één keer goed geregeld

Ons doel voor 2025-2026 is dat inwoners en ondernemers onze dienstverlening ervaren als meer betrouwbaar en voorspelbaar. Dit bereiken we door afspraken na te komen en hen tijdig en nauwkeurig te informeren over de status van hun aanvragen. Via één centraal klantportaal geven we regelmatige statusupdates, zodat zij niet zelf hoeven te bellen voor informatie. Hiermee voorkomen we een doolhof aan loketten en weten mensen waar ze aan toe zijn. Als er toch contact nodig is, zorgen we dat dit direct met de juiste persoon of afdeling gebeurt, zodat onnodig doorverwijzen en frustratie worden voorkomen.

1.1 Klant Interactie Service Systeem

In samenwerking met onder andere de gemeenten Utrecht, Deventer, Enschede, Zwolle, Nijmegen en Kampen en vereniging Dimpact werken we aan een toekomstbestendige oplossing voor klantcontact: een Klant Interactie Service Systeem (KISS). Kiss wordt een gebruiksvriendelijke oplossing voor medewerkers. Zo kunnen we onze inwoners sneller, beter en persoonlijker te woord staan.

We hebben een succesvolle proefinstallatie van KISS afgerond binnen onze gemeente. In 2026 sluiten we aan op KISS. Het gebruik van deze toepassing door het contactcenter betekent een flinke sprong voorwaarts in onze dienstverlening. Zo hebben we straks een goed beeld van de inwoner of ondernemer die ons belt en kunnen we meer vragen kwalitatief beter en in één keer goed beantwoorden.

1.2 Verbeteren telefonische bereikbaarheid

De voortgang van het meten en verbeteren van onze telefonische bereikbaarheid is opgenomen in hoofdstuk 4.3.1 Telefonische bereikbaarheid (pagina 16).

1.3 Verbeteren bereikbaarheid via e-mail

Stap voor stap vervangen we contact via het algemene e-mailadres info@haarlemmermeer.nl door direct contact met de juiste afdeling. Inwoners en ondernemers ontvangen daarbij altijd een passende ontvangstbevestiging, waarin duidelijk staat wanneer zij een inhoudelijke reactie kunnen verwachten.

In 2025 zijn veelgestelde vragen over vergunningen geanalyseerd op basis van zoekwoorden en binnenkomende vragen via info@haarlemmermeer.nl en het contactformulier. De website is daarop aangepast met duidelijkere teksten en titels, verbeterde vindbaarheid en gerichte verwijzingen naar het team Omgevingsvergunningen in plaats van het algemene e-mailadres. Hierdoor komen vragen sneller bij de juiste medewerker terecht en krijgen inwoners sneller en beter antwoord.

1.4 Direct contact met de juiste medewerker

We hebben in 2025 verdere stappen gezet om direct contact met de juiste medewerker mogelijk te maken. Het contactcenter heeft eenvoudiger toegang tot collega's die inhoudelijk antwoord kunnen geven of inzicht hebben in de status van een aanvraag. Hiervoor gebruiken we een digitaal 'smoelenboek': een actueel overzicht van medewerkers, hun rol en de manier waarop zij het beste bereikbaar zijn. Dit helpt om vragen sneller bij de juiste persoon te krijgen.

Waar dat passend is, delen we het directe telefoonnummer van een inhoudelijk deskundige of de behandelaar van een aanvraag. Dit doen we bijvoorbeeld in brieven of e-mails over een lopende aanvraag. Bij de klantreis Wmo is afgesproken dat inwoners die een Wmo-aanvraag doen een visitekaartje van hun consulent ontvangen. Zo weten zij wie hun vaste contactpersoon is en hoe zij die persoon kunnen bereiken.

Binnen het vernieuwde adviesproces van de clusters Veiligheid en Ruimte en Economie en Duurzaamheid (RED) werken we vanaf 1 juli 2025 met een vast aanspreekpunt voor het Ondernemersplein. Hierdoor kunnen medewerkers van het Ondernemersplein ondernemers beter ondersteunen bij vragen over het integrale advies. Dit draagt bij aan duidelijkheid, kortere lijnen en meer vertrouwen in het proces.

1.5 Een centraal klantportaal

Inwoners en ondernemers loggen via onze website met DigiD of eHerkenning in op de klantportalen Mijn Zaken en Mijn Uitkering. In Mijn Zaken bekijken zij hun lopende en afgeronde aanvragen en meldingen. Zij passen hier zelf hun contactgegevens aan, volgen de status van hun aanvraag en voegen documenten toe. In het portaal Mijn Uitkering regelen inwoners zaken rondom een aanvraag voor levensonderhoud. We werken toe naar één duidelijke digitale ingang voor al onze loketten. Daarom sluiten we aan bij de ontwikkeling van het PodiumD Portaal binnen het samenwerkingsverband Dimpact. In dit portaal kunnen inwoners en ondernemers al hun zaken met de gemeente eenvoudig inzien en regelen. Het portaal is duidelijk, gebruiksvriendelijk en biedt één overzichtelijke toegang tot gemeentelijke dienstverlening.

1.6 Verwachtingen duidelijk maken en vooraf goed informeren

We willen dat inwoners en ondernemers weten waar zij aan toe zijn. Daarom maken we verwachtingen rondom aanvragen en regelingen duidelijk en informeren we vooraf beter over processen en termijnen. Zo voorkomen we onnodige vragen over de status van aanvragen en vergroten we het vertrouwen in onze dienstverlening. Een belangrijk onderdeel hiervan is het tegengaan van niet-gebruik van voorzieningen. Binnen de sociale dienstverlening zetten we actief in op het voorkomen dat inwoners die recht hebben op een regeling of voorziening, hier geen gebruik van maken.

1.6.1 Minimaregelingen

In de tweede helft van 2025 hebben we, zoals voorgaande jaren, communicatiecampagnes uitgevoerd voor alle minimaregelingen. We hebben hiervoor onder andere social media, flyers en abri’s ingezet. Ook hebben we de voorbereidingen afgerond voor animatiefilmpjes over het minimabeleid. Deze filmpjes worden vanaf 2026 ingezet tijdens communicatiecampagnes en zijn ook terug te vinden op onze webpagina's over het minimabeleid.

In december zijn inloopspreekuren georganiseerd voor de collectieve zorgverzekering (minimaregeling). Net als in voorgaande jaren. Dit deden we samen met zorgverzekeraars en de sociale dienstverlening. Voor het eerst werkten we hierbij ook samen met Humanitas en Schuldhulpmaatje. Hierdoor konden we inwoners breder ondersteunen bij vragen over armoede en schulden. De inloopspreekuren zijn op alle locaties goed bezocht en positief gewaardeerd.

1.6.1.1 Vereenvoudigen aanvraagprocedure

In december heeft het bureau Stimulansz (leverancier) een nieuwe versie van Bereken Uw Recht gelanceerd: Bereken Je Recht (BJR). Het taalniveau en vraagstelling is aangepast naar B1-taalniveau. Ook kunnen inwoners nu controleren of zij recht hebben op landelijke toeslagen. Hiermee ondersteunen we inwoners om beter inzicht te krijgen in hun mogelijkheden. De overstap van het aanvraagsysteem voor het minimabeleid naar iParticipatie (dat sinds eind 2024 al wordt gebruikt voor de reguliere bijstandsaanvragen) is verplaatst naar eind 2026. Ook in de toekomst blijft de BJR bestaan als een tool voor inwoners om voorafgaand aan de daadwerkelijke aanvraag het recht op het gemeentelijk minimabeleid te controleren.

1.6.1.2 Geautomatiseerde toekenning

Eind 2025 heeft de raad het raadsvoorstel over de herziening van het minimabeleid aangenomen (12712193). Onderdeel van dit plan is het ambtshalve toekennen van de meedoenregeling voor volwassenen, Haarlemmermeer Doet Mee! Volwassenen (HDMV), en de individuele inkomenstoeslag (IIT). De ambtshalve toekenning vindt uitsluitend plaats aan inwoners met een bijstandsuitkering om de rechtmatigheid te garanderen. Voor HDMV hebben we eind 2025 alle voorbereidingen getroffen om begin 2026 de ambtshalve toekenningen te realiseren. De ambtshalve toekenning van de IIT volgt later in de eerste helft van 2026.

1.6.2 Ondernemersplein

Bij de uitwerking van de klantreis voor het ondernemersplein is afgesproken dat we eerder controleren of de juiste documenten zijn aangeleverd. Zo voorkomen we dat ondernemers in een latere fase alsnog onnodig verrast worden en aanvullende informatie moeten aanleveren. Daarom controleren we sinds oktober 2025 eerder of de juiste documenten zijn aangeleverd. Bij de adviesbrief na het indienen van een initiatief voegen we direct een overzicht toe van de benodigde stukken. Ook bij een conceptaanvraag toetsen we voortaan op volledigheid. Zo voorkomen we verrassingen achteraf en vergroten we de duidelijkheid aan het begin van het traject.

Daarnaast informeren we initiatiefnemers actiever over het verloop van hun aanvraag. Inwoners ontvangen een ontvangstbevestiging met de contactgegevens van de casemanager. Waar nodig nemen we telefonisch contact op om de procedure toe te lichten. Tijdens het proces geven we tussentijds een statusupdate. Voor ondernemers deden we dit al; die werkwijze hebben we in 2025 voortgezet.

Wanneer de behandeling van een vergunningaanvraag langer duurt, bijvoorbeeld omdat we wachten op advies of omdat de beslistermijn wordt verlengd, informeren we de aanvrager daarover. Inwoners en ondernemers ontvangen op dit moment een brief wanneer de beslistermijn wordt verlengd.

Deze berichten worden nu nog handmatig verstuurd. We werken eraan om dit proces te automatiseren, zodat aanvragers sneller en tussentijds een update krijgen over de status van hun aanvraag. Hiervoor verbeteren we eerst de technische koppelingen tussen onze systemen.

Ook de informatievoorziening is verbeterd. Het landelijke Omgevingsloket (DSO) is aangepast, waarbij de functie 'Verken uw idee' duidelijker zichtbaar is en direct verwijst naar de contactgegevens van team Omgevingsvergunningen van de gemeente. Op onze eigen gemeentelijke website is de informatie eveneens aangescherpt Voor ondernemers is een overzichtelijk stappenplan met afbeeldingen ontwikkeld. We leggen helder uit waar initiatiefnemers ondersteuning kunnen krijgen bij het invullen van de vragenlijst en bij welk team zij terecht kunnen met aanvullende vragen. De informatie op de nieuwe ondernemerswebsite (https://haarlemmermeergemeente.nl/voor-ondernemers) is zowel inhoudelijk als visueel ingericht aan de hand van gebruikersonderzoeken, zodat deze beter vindbaar en begrijpelijk is.

Ook maken we vooraf duidelijker wat initiatiefnemers van het proces kunnen verwachten. Tijdens het traject is er vaker contact en het vernieuwde adviesproces zorgt voor meer transparantie. We werken daarbij aan het beter faciliteren van gesprekken tussen initiatiefnemers en inhoudelijke specialisten.

We hebben onderzocht of een inloopspreekuur voor ondernemers in de initiatieffase kan bijdragen aan laagdrempelig contact in een vroeg stadium. In 2025 lag de prioriteit van team Omgevingsvergunningen echter bij het waarborgen van de continuïteit van de dienstverlening en het verbeteren van interne processen. Daarom is het onderzoek naar een inloopspreekuur niet verder uitgewerkt. Het verbeteren van het contact in de initiatieffase met inhoudelijke specialisten blijft wel een aandachtspunt. Op een passend moment bezien wij hoe we hier alsnog invulling aan kunnen geven, in samenhang met de verdere ontwikkeling van het initiatievenproces en het 'ja, mits'-principe.

Door capaciteitsproblemen die begin 2026 zijn ontstaan, verwachten wij daarnaast dat een deel van de huidige dienstverlening in het vergunningenproces onder druk komt te staan. Dit kan ertoe leiden dat aanvragen en meldingen langer in behandeling zijn. Hierdoor neemt ook de kans toe dat er meer bezwaren worden ingediend, wat extra kosten met zich mee kan brengen. Over de achtergrond van deze capaciteitsproblemen hebben wij de gemeenteraad op 5 maart 2026 geïnformeerd met de brief 'Informatie over status en gevolgen Wet deregulering beoordeling arbeidskrachten' (XS-26022607.2069)."

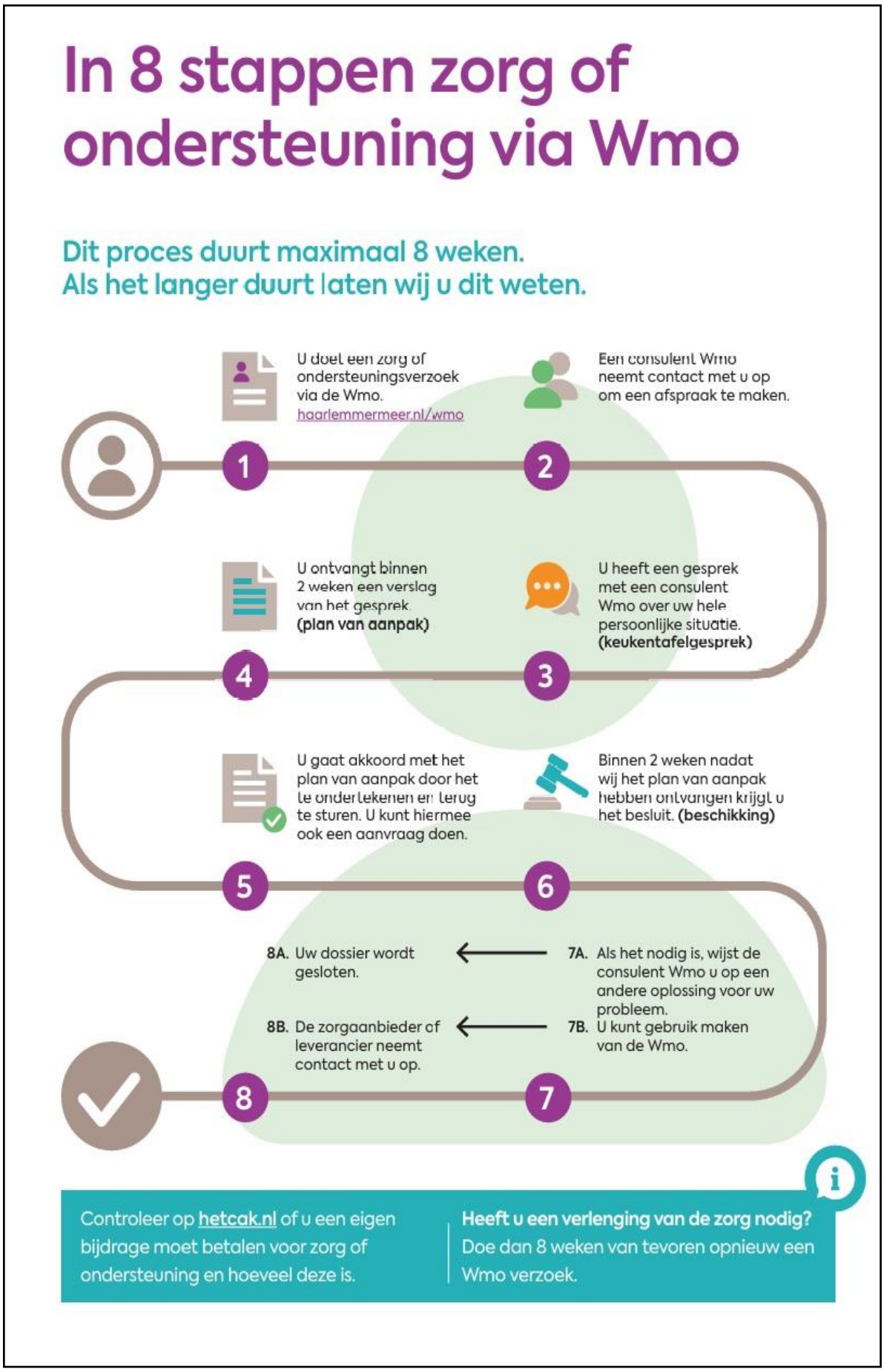
1.7 Klantreizen in 2025

In 2025 zijn drie nieuwe klantreizen uitgevoerd: het digitaal aanvragen van een rijbewijs, de overstap van school naar werk (Doorstroompunt) en het aanvragen van een tijdelijke verkeersmaatregel. Met deze klantreizen hebben we opnieuw gekeken naar de ervaring van inwoners en ondernemers: vanaf het eerste contactmoment tot en met de afronding van de aanvraag. De inzichten uit deze trajecten hebben geleid tot concrete verbeteringen in informatievoorziening, processtappen en contactmomenten. De verdere implementatie van aanbevelingen en verbeterpunten loopt door in 2026, zoals beschreven in de nota 'Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026' (11707095).

Ook hebben we de nieuwe website van het Ondernemersplein getest. We hebben vooral gekeken of de inzichten uit de klantreis kloppen en of deze goed zijn verwerkt op de website. Zo sloot bepaalde informatie op de pagina niet aan bij de informatiebehoefte van ondernemers en is de indeling veranderd, zodat gebruikers sneller komen waar ze willen zijn. In 2026 volgt een uitgebreider vervolgonderzoek. In dit gebruikersonderzoek wordt de pagina, die dan bijna een jaar in gebruik is, op grotere schaal getest met ondernemers. Het doel is om de dienstverlening aan ondernemers verder te optimaliseren.

Voor de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo) hebben we de informatie op de website verduidelijkt. Het is nu duidelijker wat wij van een inwoner verwachten bij het doen van een Wmo-melding en wat de inwoner van de gemeente mag verwachten. Het proces na melding is stap voor stap beschreven op de website en visueel uitgewerkt in de folder 'In 8 stappen zorg of ondersteuning via Wmo aanvragen'(figuur 1). Dit stappenplan ontvangt de inwoner ook bij de uitnodigingsbrief voor het gesprek. Zo weet de inwoner in elke fase van het traject waar hij aan toe is.

Sinds 3 maart 2025 worden bezwaarschriften binnen het sociaal domein meteen verdeeld onder de juristen. Dit betekent dus eerdere beoordelingen van nieuwe bezwaarschriften. Voorheen werden de bezwaarschriften één keer in de twee weken verdeeld.



Figuur 1: folder 'In 8 stappen zorg of ondersteuning via Wmo aanvragen'

1.8 Gebruikersonderzoek in 2025

In 2025 hebben we op verschillende onderwerpen gebruikersonderzoek uitgevoerd. Het ging onder meer om de aanvraag van schuldhulpverlening, het aanvragen van isolatiesubsidies, de nieuwe website voor ondernemers, afspraakagenda's, afspraakformulieren en de digitale kaarten (waaronder betaald parkeren, gebiedsmanagers, gras maaien, kinderopvanglocaties, warmtetransitie). Met deze onderzoeken hebben we bekeken hoe inwoners en ondernemers onze informatie en formulieren daadwerkelijk gebruiken en waar zij tegenaan lopen.

Het gebruikersonderzoek naar de nieuwe website voor ondernemers bevestigde dat eerdere inzichten uit de klantreizen (hoofdstuk 1.7) goed aansluiten bij de manier waarop ondernemers de website gebruiken. Op basis daarvan hebben we de website verder verbeterd. De introductietekst is korter en duidelijker gemaakt, onderwerpen sluiten beter aan bij de vragen van ondernemers, het beeldgebruik is passender en de volgorde van informatie is logischer opgebouwd. Hierdoor vinden ondernemers sneller wat zij nodig hebben en hoeven zij minder te zoeken.

Ook bij andere projecten hebben we verbeteringen doorgevoerd. We hebben ingezet op duidelijkere stappen in het proces, heldere verwachtingen vooraf en begrijpelijkere informatie. Bij complexe aanvragen zorgen we voor meer rust en overzicht. Voor inwoners en ondernemers betekent dit dat zij beter weten waar zij aan toe zijn, minder onzekerheid ervaren tijdens hun aanvraag en dienstverlening ontvangen die beter aansluit bij hun persoonlijke situatie.

We halen en delen kennis, zowel lokaal als landelijk. Zo nemen wij deel aan het gebruikerscafe in de bibliotheek, gaan we in gesprek met inwoners op de markt en betrekken we lokale partners zoals Ons Tweede Thuis, de Voedselbank en MeerWaarde bij onze onderzoeken. Ook nemen we actief deel aan de landelijke community Gebruiker Centraal. Daar wisselen we ervaringen uit en halen we inspiratie en praktische tips op om onze gebruikersonderzoeken verder te verbeteren.

2. Eenvoudig voor iedereen

Ons doel voor 2025-2026 is om onze dienstverlening toegankelijker en begrijpelijker te maken voor iedereen, ongeacht digitale vaardigheden of taalniveau. We zorgen dat onze systemen aansluiten op de behoeften van mensen, in plaats van dat mensen digitaal vaardiger moeten worden. Informatie, zowel online als offline, bieden we in duidelijke taal aan. Daarnaast is het gemeentehuis goed bereikbaar en fysiek toegankelijk. Zo zorgen we dat zoveel mogelijk mensen eenvoudig en zonder onnodige drempels hun zaken met de gemeente kunnen regelen.

2.1 Toegankelijkheid Beukenhorst en Polderlanden

In 2025 hebben we de fysieke toegankelijkheid van onze servicelocaties verder verbeterd. Bij gemeentekantoor Beukenhorst is een officiële en duidelijk herkenbare toegang gerealiseerd vanaf de stoep en het fietspad aan de Taurusavenue. Hiermee is de route naar de ingang logischer en beter zichtbaar voor bezoekers.

Ook bij servicelocatie Polderlanden hebben we gewerkt aan betere herkenbaarheid. De ingang is voorzien van duidelijkere bestickering, zodat bezoekers eenvoudiger zien waar zij moeten zijn. Daarnaast is de flyer met routebeschrijving naar het gemeentekantoor aangepast. Hiervoor zijn nieuwe foto's gemaakt en is de routebeschrijving geactualiseerd, zodat deze weer klopt na de verbouwing van winkelcentrum Vier Meren.

Verder is in 2025 de aanbesteding voor een nieuw klantafspraaksysteem afgerond. In december 2025 is het eerste onderdeel, de nieuwe afspraakmodule, in gebruik genomen. Hiermee zetten we een volgende stap in het verbeteren van het plannen en beheren van afspraken met inwoners en ondernemers.



Figuur 2: flyer route gemeentekantoor

2.2 Toegankelijkheid online dienstverlening

In 2025 zijn stappen gezet om onze websites en apps beter toegankelijk te maken. Van de 52 digitale kanalen heeft een groot deel status B. Dit betekent dat deze websites en apps gedeeltelijk toegankelijk zijn. Binnen de landelijke regels is dit een goed en gebruikelijk resultaat.

Status B betekent dat de website of app is onderzocht. Bekende problemen met toegankelijkheid zijn in beeld en er wordt actief gewerkt aan verbeteringen. Hiermee voldoen we aan de wettelijke plicht om te werken aan digitale toegankelijkheid en om daar open over te rapporteren via toegankelijkheidsverklaringen.

Tegelijkertijd blijven we werken aan verdere verbeteringen. We letten daarbij extra op externe websites en platforms waarbij we afhankelijk zijn van andere partijen.

De gedetailleerde voortgang van het meten van de toegankelijkheid van onze online dienstverlening is opgenomen in bijlage 2: 'Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid 2025'.

2.3 Single Digital Gateway

De gemeente voldoet aan de Europese regels voor de Single Digital Gateway (SDG). Dit betekent dat inwoners en ondernemers binnen de Europese Unie online betrouwbare informatie kunnen vinden over onze producten en

diensten en deze kunnen gebruiken. Haarlemmermeer is aangesloten op het landelijke portaal *Your Europe*, waar informatie in meerdere talen beschikbaar is.

Daarnaast sluiten we aan bij landelijke ontwikkelingen via de VNG en onze leveranciers om de digitale dienstverlening rond Burgerzaken verder te verbeteren. Zo zorgen we dat onze informatie en digitale processen aansluiten bij Europese standaarden en eenvoudig te gebruiken zijn voor een brede doelgroep.

2.4 Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

De gemeenteraad heeft schriftelijke vragen gesteld over de uitvoering van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv). Deze vragen zijn op 1 juli 2025 beantwoord (12247768).

Uit de beantwoording blijkt dat gemeente Haarlemmermeer voldoet aan de wettelijke verplichtingen van de Wmebv. Daarnaast zetten wij aanvullende stappen om onze digitale dienstverlening verder te verbeteren. We investeren extra in toegankelijkheid en in het bieden van passende ondersteuning aan inwoners en ondernemers die (tijdelijk) niet zelfstandig digitaal zaken kunnen doen met de gemeente. Hiermee geven we invulling aan onze zorgplicht en aan onze ambitie om dienstverlening voor iedereen toegankelijk te maken.

2.5 Direct Duidelijk Deal: verbeteren brieven

Om de kwaliteit van onze brieven beter te kunnen meten, is een nieuwe methode ontwikkeld. Deze methode combineert objectieve analyse, beoordeling en reflectie. Daarmee ontstaat een betrouwbaarder beeld van de kwaliteit van onze brieven en kunnen we gerichter verbeteren. De nadere uitwerking is opgenomen in hoofdstuk 4.3.2 Verbeteren brieven (pagina 17).

Om invulling te geven aan de Direct Duidelijk Deal ondersteunt een brieventeam de organisatie bij het duidelijker maken van brieven en teksten. Het brieventeam heeft een nieuwe samenstelling en heeft zich het afgelopen jaar gericht op het analyseren van bestaande activiteiten en het ontwikkelen van nieuwe plannen. Tegelijkertijd bleef de vaste ondersteuning doorlopen, zoals hulp bij het schrijven en herschrijven van brieven. In 2025 zijn vijf trainingen ‘duidelijke brieven en e-mails’ gegeven aan in totaal 42 medewerkers.

Een belangrijk onderdeel van de aanpak is het verbeteren van standaardbrieven. Dit zijn brieven die veelvuldig worden verstuurd, bijvoorbeeld over sociale dienstverlening, burgerzaken of vergunningen. In 2025 zijn hierin concrete stappen gezet. Binnen de sociale dienstverlening zijn 125 brieven van de teams Wmo en Werk herschreven. Cluster Veiligheid heeft 30 nieuwe standaardbrieven opgesteld. Het cluster Klant Contact Center heeft 16 veelgebruikte brieven van Burgerzaken herschreven. Hierbij werkten inhoudelijke specialisten, juridisch adviseurs, medewerkers van het contactcenter en taalcoaches nauw samen om de brieven begrijpelijker te maken voor inwoners. In 2026 zetten we dit werk voort. Daarbij onderzoeken we ook hoe kunstmatige intelligentie (A.I.) kan ondersteunen, waar dit waarde toevoegt.

Daarnaast is binnen cluster Veiligheid een groep brievenspecialisten opgezet en getraind, met speciale aandacht voor het duidelijker formuleren van juridische teksten.

We zetten ook vaker beeld in om informatie te verduidelijken. Illustraties, voorbeelden en stappenplannen ondersteunen de tekst. Zo is er een nieuwe Wmo-folder ontwikkeld waarin herkenbare situaties zijn afgebeeld waarin zorg en ondersteuning nodig is. In een flyer over de hoorzitting wordt stap voor stap uitgelegd wat mensen kunnen verwachten. Voor de minimaregelingen zijn korte animaties ontwikkeld van maximaal twee minuten, waarin regelingen in beeld en eenvoudige tekst worden toegelicht. Deze animaties zijn samen met ervaringsdeskundigen gemaakt en gaan onder andere over het Kindpakket, het Volwassenenpakket, de collectieve zorgverzekering en energiebesparing.



3. Persoonlijke hulp waar nodig

Ons doel voor 2025-2026 is om inwoners en ondernemers die moeite hebben met onze dienstverlening beter te ondersteunen. Vooral bij ingewikkelde procedures of kwetsbare doelgroepen, zoals mensen die minder digitaal vaardig of leesvaardig zijn, bieden we gerichte hulp. Om te zorgen dat niemand buiten de boot valt, richten we per stap in de klantreis passende hulpstructuren in. Daarnaast werken we samen met ketenpartners, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) en cliëntondersteuners, om een sterk netwerk van ondersteuning te bieden. Zo kunnen inwoners en ondernemers altijd rekenen op hulp bij vragen, zowel vanuit de gemeente als van externe partners.

3.1 Pilot overheidsbrede dienstverlening

Hoe zorgen we dat inwoners die vastlopen in hun contact met de overheid snel en goed worden geholpen, zeker wanneer meerdere overheidsorganisaties betrokken zijn? Iedereen kan in een situatie terechtkomen waarin het regelen van zaken met de overheid (tijdelijk) ingewikkeld is. Dat kan komen door de complexiteit van een vraag, de inrichting van processen of door persoonlijke omstandigheden zoals stress of een ingrijpende levensgebeurtenis. In die zin kan iedereen tot de doelgroep behoren van een overheidsbreed loket.

In 2025 zijn we in Haarlemmermeer gestart met een pilot overheidsbrede dienstverlening. Samen met MeerWaarde, het Maatwerk Expertise Team (MET), andere gemeenten, de VNG en het ministerie van Binnenlandse Zaken onderzoeken we hoe we inwoners eenvoudiger en toegankelijker kunnen ondersteunen bij vragen aan de overheid.

Sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers en sociaal werkers van MeerWaarde hebben toegang gekregen tot zogenoemde overheidsbrede professionallijnen. Dit zijn directe telefoonlijnen naar landelijke uitvoeringsorganisaties, zoals de Belastingdienst, UWV, CJIB, CAK, SVB, Dienst Toeslagen, IND, DUO en RDW. Zij kunnen samen met de inwoner bellen, zonder wachttijd en zonder dat inwoners zelf opnieuw hun verhaal hoeven te doen. Ook twee casusregisseurs Veiligheid en elf hosts van de gemeente beschikken over deze professionallijnen.

Dit levert inwoners concreet tijdwinst, duidelijkheid en meer regie op. Vragen worden sneller opgelost en inwoners hoeven niet zelf (meerdere) organisaties te benaderen. In 2025 is vanuit Haarlemmermeer minimaal 36 keer gebruikgemaakt van een professionallijn. Het daadwerkelijke gebruik ligt hoger, omdat niet alle contacten worden geregistreerd. In totaal maken 39 professionals gebruik van deze mogelijkheid: 26 medewerkers van MeerWaarde (sociaal raadslieden, maatschappelijk werkers en sociaal werkers van de zes PlusPunten) en 13 medewerkers van de gemeente.

Met deze pilot zetten we een volgende stap in het toegankelijker en menselijker maken van onze dienstverlening, juist voor inwoners die extra ondersteuning nodig hebben.

3.2 Vaste inzet host

De pilots met de inzet van een host op Beukenhorst en Polderlanden zijn in 2025 afgerond. De host maakt inmiddels structureel onderdeel uit van onze dienstverlening. Zowel bezoekers als hosts en andere gemeentemedewerkers zijn positief over deze gastvrije ontvangst en de meerwaarde ervan.

Op beide locaties is een gastvrouw of gastheer aanwezig om bezoekers te helpen bij hun vragen. Dat kan gaan om eenvoudige vragen, zoals het vinden van de juiste balie, maar ook om complexere situaties waarbij meerdere instanties betrokken zijn. De host kijkt samen met de bezoeker wat nodig is en biedt waar mogelijk direct ondersteuning.

Sinds december 2025 beschikken de hosts over de overheidsbrede professionallijnen. Hiermee kunnen zij, indien passend, samen met de bezoeker direct bellen met landelijke uitvoeringsorganisaties zoals de Belastingdienst, DUO of de SVB. De host maakt daarbij zelf de afweging of directe ondersteuning via een professionallijn passend is of dat verwijzing naar MeerWaarde wenselijk is. Deze werkwijze is onderdeel van het programma overheidsbrede dienstverlening en draagt bij aan snelle, toegankelijke en persoonlijke hulp voor inwoners.



Figuur 3: uit het logboek van de hosts

3.3 Betere begeleiding van de inwoner

Wanneer een inwoner bezwaar maakt tegen een besluit binnen het sociaal domein, neemt de behandelaar zo snel mogelijk telefonisch contact op. Dit gesprek biedt ruimte om het besluit toe te lichten, vragen te beantwoorden en waar nodig spanning of misverstanden weg te nemen. Door dit vroege en persoonlijke contact wordt het voor inwoners laagdrempeliger om gedurende het verdere proces in gesprek te blijven met de behandelaar.

Ook bij aanvragen voor zorg en ondersteuning vanuit de Wmo streven we naar een vast aanspreekpunt. Inwoners krijgen zoveel mogelijk dezelfde consulent toegewezen. Wanneer er naast de Wmo-aanvraag andere hulpvragen spelen, kijkt de consulent mee, ontzorgt waar mogelijk en verwijst gericht door. Zo zorgen we voor samenhang en persoonlijke begeleiding, passend bij de situatie van de inwoner.

3.4 Duidelijke informatie en doorverwijzen naar hulp

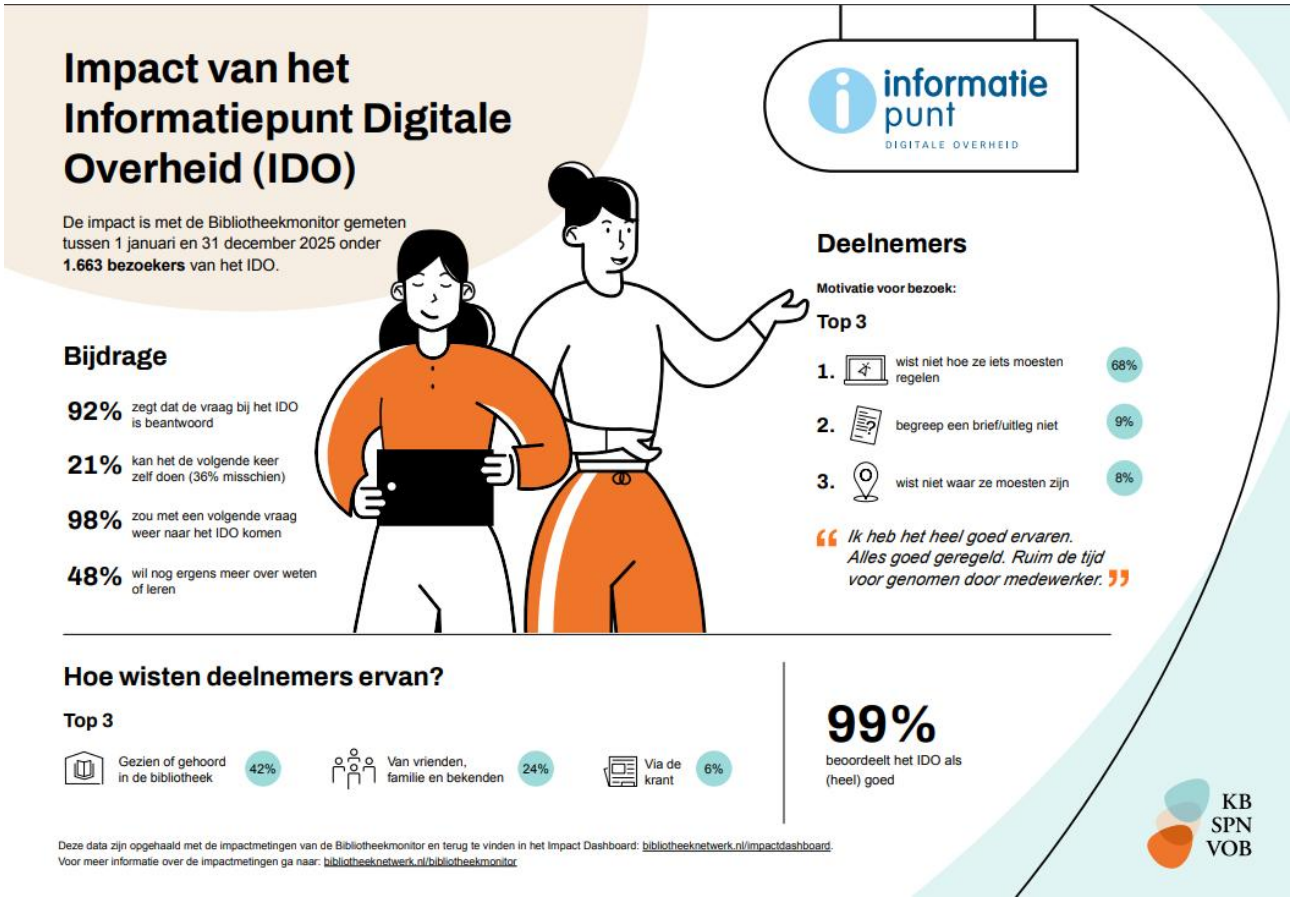
In 2025 hebben we verder ingezet op duidelijke communicatie en een laagdrempelige toegang tot hulp. Het telefoonnummer en het WhatsApp-nummer van de gemeente worden inmiddels standaard vermeld in het colofon van Informeer. Zo kunnen ook minder digitaal vaardige inwoners eenvoudig achterhalen hoe zij contact met ons kunnen opnemen.

Daarnaast hebben we de weg naar hulp zichtbaarder gemaakt via onze website en in onze brieven. In gemeentelijke brieven is standaard een alinea opgenomen met contactgegevens, zodat inwoners bij vragen direct weten waar zij terechtkunnen. Daarmee verkleinen we de kans dat mensen blijven zitten met onduidelijkheden.

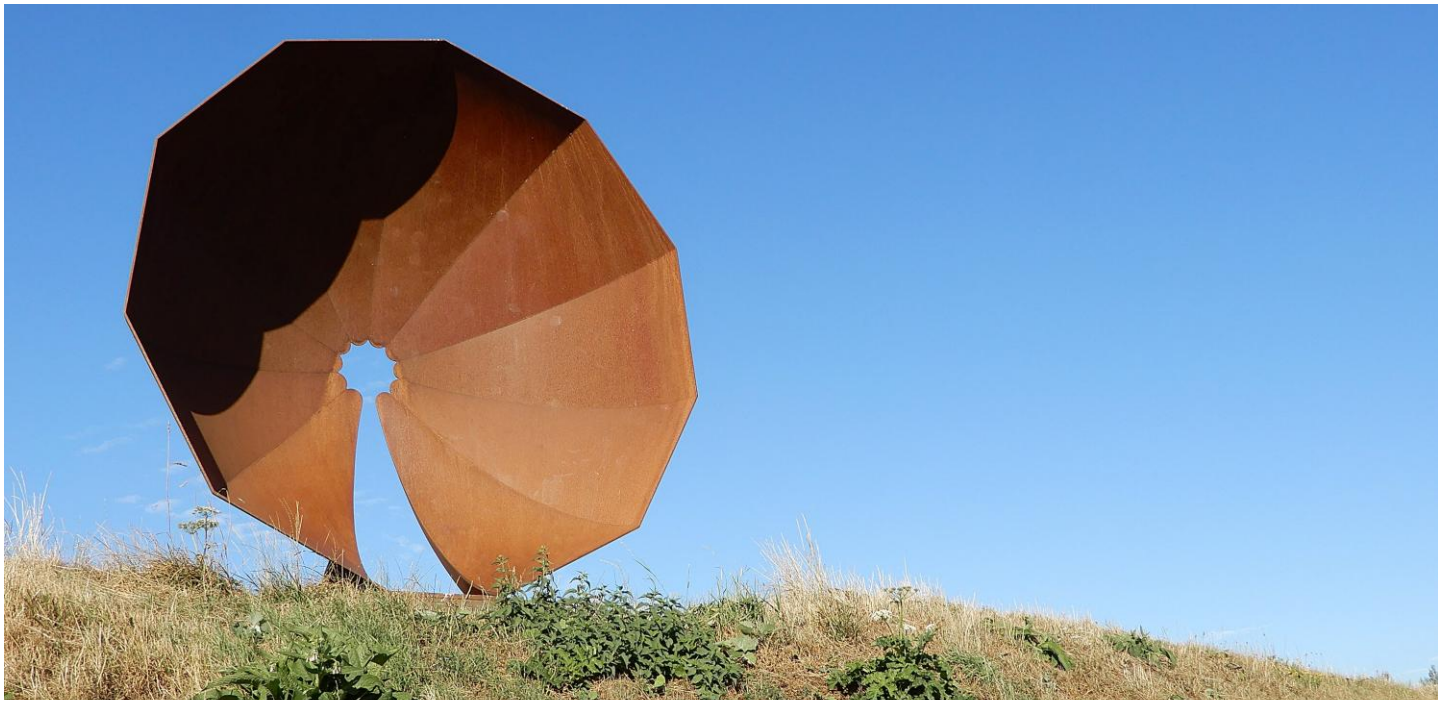
De samenwerking met het Informatiepunt Digitale Overheid (IDO) is in 2025 verder versterkt. Signalen en ervaringen van inwoners worden actief benut om onze (digitale) dienstverlening te verbeteren. Tegelijkertijd werken we eraan dat medewerkers van zowel de gemeente als het IDO beter zijn toegerust om inwoners gericht door te verwijzen naar passende hulpstructuren (zie ook figuur 4).

Ook de webpagina over cliëntondersteuning is geactualiseerd, in lijn met de Nota ‘Ontwikkelagenda Onafhankelijke Cliëntondersteuning 2025–2028’ (12574174). De informatie is uitgebreid met adviespunten op verschillende leefgebieden, zodat inwoners beter inzicht hebben in de ondersteuning die beschikbaar is.

Tot slot zijn de verbindingen met welzijnsorganisatie MeerWaarde verstevigd. Er zijn korte lijnen gerealiseerd tussen sociaal werkers en gemeentelijke teams. Een concreet voorbeeld is de uitwisseling van directe contactgegevens tussen MeerWaarde en Burgerzaken, waardoor sociaal werkers snel kunnen schakelen met een inhoudelijk specialist. Hiermee vergroten we de samenhang in ondersteuning en zorgen we dat inwoners sneller op de juiste plek terechtkomen.



Figuur 4: de landelijk impact van het IDO



4. Leren en verbeteren

Ons doel voor 2025-2026 is om onze dienstverlening voortdurend te verbeteren op basis van ervaringen van inwoners en ondernemers. We gaan systematisch klantsignalen, klachten en feedback uit verschillende kanalen verzamelen en analyseren. Door klantreizen uit te voeren, identificeren we knelpunten en lossen we deze gericht op. Ook stellen we meetbare servicenormen vast, zodat we gericht kunnen sturen op kwaliteit. Inwoners en ondernemers merken dat hun feedback serieus wordt genomen en dat we verbeteringen daadwerkelijk doorvoeren. Ze voelen zich gehoord en zien dat onze dienstverlening steeds beter aansluit op hun behoeften en verwachtingen.

4.1 Verbeteren met klantsignalen

In 2025 hebben we belangrijke stappen gezet om signalen van inwoners, ondernemers en medewerkers structureel te benutten voor het verbeteren van onze dienstverlening. Daarmee versterken we het lerend vermogen van de organisatie en sluiten we beter aan op de leefwereld van mensen.

4.1.1 Bijdrage aan en vaststelling van de overheidsbrede visie op signaalmanagement

Haarlemmermeer heeft samen met het ministerie van BZK, SZW en Financiën, uitvoeringsorganisaties (zoals de Belastingdienst, UWV, DUO en RVO) en gemeenten (Rotterdam, Utrecht en Tilburg) gewerkt aan een gezamenlijke overheidsbrede visie op signaalmanagement.

De kern van deze visie (zie figuur 5) is dat signalen van mensen niet worden genegeerd of incidenteel opgepakt, maar structureel worden herkend, erkend en benut. Dit betekent dat signalen niet alleen leiden tot oplossingen in individuele situaties, maar ook worden gebruikt om dienstverlening, beleid en regelgeving te verbeteren.

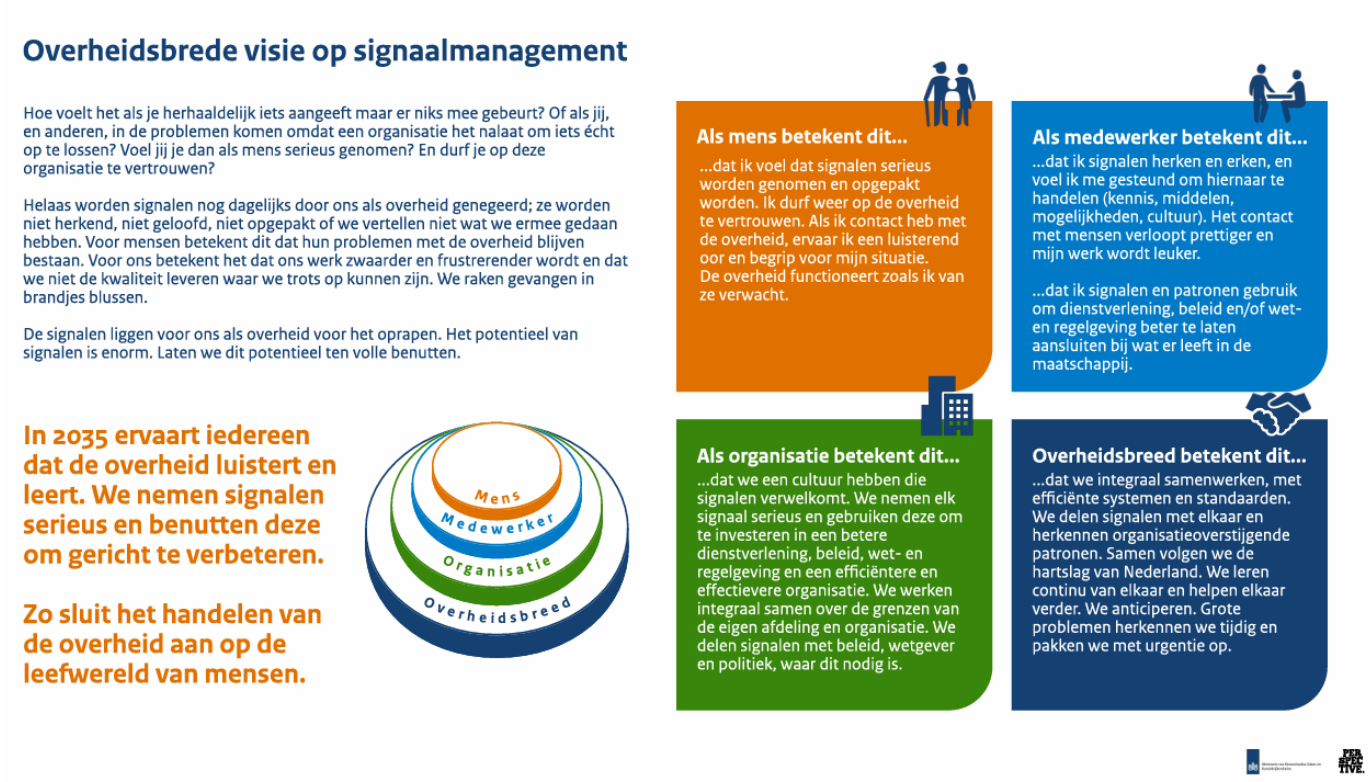
De gezamenlijke ambitie is dat inwoners ervaren dat de overheid luistert en leert, en dat het handelen van de overheid beter aansluit op de leefwereld van mensen. Daarmee draagt signaalmanagement bij aan vertrouwen, mensgericht werken en het tijdig herkennen van knelpunten.

4.1.2 Eerste organisatorische fundament gelegd

Binnen onze eigen organisatie hebben we in 2025 uitgewerkt wat signaalmanagement vraagt van onze manier van werken. Daarbij zijn randvoorwaarden benoemd, zoals duidelijke afspraken over eigenaarschap en verantwoordelijkheden, een gezamenlijke werkwijze voor het verzamelen, analyseren en opvolgen van signalen en passende ondersteuning vanuit data en informatievoorziening.

We hebben geïnventariseerd hoe signalen op dit moment al worden verzameld en benut binnen verschillende clusters en programma's. Dit gaf inzicht in bestaande initiatieven en liet tegelijkertijd zien dat meer samenhang en overzicht nodig zijn. Ook is onderzocht welke technische ondersteuning nodig is om signalen duurzaam vast te leggen, te bundelen en te analyseren. Daarbij is nadrukkelijk aandacht besteed aan privacy, gegevensdeling en de aansluiting op bestaande systemen.

Met deze voorbereidende stappen is in 2025 het fundament gelegd om signaalmanagement in 2026 verder te operationaliseren, passend bij de dagelijkse praktijk van medewerkers en de ambities uit de Visie Dienstverlening.



Figuur 5: overheidsbrede visie op signaalmanagement

4.2 Leren van ervaringskennis en -deskundigheid: het begint met luisteren

Mensgerichte dienstverlening vraagt dat wij actief leren van ervaringen van inwoners, ondernemers én medewerkers. In 2025 hebben we hieraan invulling gegeven door te investeren in bewustwording, het benutten van interne ervaringskennis en het voorbereiden van nieuwe vormen van structureel luisteren. Hieronder lichten we deze stappen toe.

4.2.1 Het begint met luisteren

Op 4 december 2025 organiseerden we de bijeenkomst 'Het begint met luisteren'. Ongeveer 90 collega's uit verschillende domeinen namen deel. De bijeenkomst stond in het teken van bewustwording, reflectie en concrete toepassing van mensgericht werken in de dagelijkse praktijk.

Tijdens het plenaire programma en de workshops werd het belang van luisteren als professionele vaardigheid benadrukt. Thema's als inclusieve digitalisering, de leefwereld van inwoners, morele afwegingen in het dagelijks werk en begrijpelijke communicatie kwamen aan bod. De combinatie van inspirerende bijdragen en praktische werkvormen zorgde voor nieuwe inzichten én concrete handvatten.

Uit de evaluatie blijkt dat de bijeenkomst inhoudelijk sterk werd gewaardeerd. Deelnemers gaven aan dat zij zich meer bewust zijn van de impact van hun handelen op inwoners en ondernemers en dat zij beter zijn toegerust om het gesprek aan te gaan, ook in complexe of emotionele situaties.

De opbrengsten van deze bijeenkomst worden verbonden aan concrete vervolgacties, zoals de verdere uitwerking van signaalmanagement, de pilot Luistermaatje en het ontwikkelen van praktische instrumenten voor mensgericht

werken. Daarmee blijft het niet bij inspiratie, maar werken we aan structurele borging in processen, werkwijzen en keuzes binnen de organisatie.

4.2.2 Pilot interne ervaringskennis

In 2025 hebben we een pilot uitgevoerd om de ervaringskennis van medewerkers te benutten bij het verbeteren van ondersteuning aan jongeren en gezinnen. Via een oproep op intranet meldden zich circa 15 collega's uit verschillende onderdelen van de organisatie, waaronder medewerkers, managers en bestuurders. Zij zijn gesproken in groeps- en individuele gesprekken.

De gesprekken waren open en waardevol. Collega's konden hun persoonlijke ervaringen verbinden aan hun professionele rol. Dit sluit aan bij de inzichten van Tim 's Jongers over zogenoemde 'spreidstandburgers': medewerkers die ervaringskennis combineren met beleidskennis. Deze combinatie levert concrete aanknopingspunten op voor verbetering van beleid en uitvoering.

Uit de gesprekken over jeugdhulp zijn rode draden opgehaald die we delen met betrokken collega's en professionals. Daarnaast is een vaste groep collega's ontstaan die we kunnen betrekken bij nieuwe plannen. Deze werkwijze is laagdrempelig en toepasbaar op andere beleidsterreinen.

4.2.3 Luistermaatje

Luistermaatje is een pilot waarin medewerkers in gesprek gaan met inwoners en ondernemers over hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente. Door bewust en zonder directe oplossingsdrang te luisteren, krijgen we beter zicht op wat goed gaat, waar mensen vastlopen en waar verbetering nodig is.

In 2025 hebben we samen met inwoners en medewerkers uitgewerkt wat het doel van Luistermaatje is en hoe we deze aanpak vormgeven. Daarbij is nadrukkelijk gekeken naar de randvoorwaarden voor succes, zoals opvolging van signalen en terugkoppeling aan deelnemers. Dit heeft geleid tot een concreet plan op hoofdlijnen.

De pilot start in 2026 en richt zich in de eerste fase op persoonlijke ervaringsgesprekken. De opbrengsten uit deze gesprekken worden vastgelegd, gedeeld met de juiste teams en waar mogelijk direct opgepakt. Zo verbinden we luisteren aan leren en verbeteren, en benutten we ervaringskennis structureel voor de verdere ontwikkeling van onze dienstverlening.

4.3 Versterken informatiewaarde met servicenormen

De gemeenteraad heeft op 12 mei 2022 met een amendement bij de Visie Dienstverlening gevraagd om een concrete uitwerking volgens het raadsvoorstel 'Versterken informatiewaarde' (2020.4242721).

In de uitvoeringsagenda dienstverlening hebben wij hiervoor drie onderwerpen geselecteerd waarop we de informatiewaarde structureel versterken:

- telefonische bereikbaarheid;
- verbeteren brieven;
- digitale toegankelijkheid.

4.3.1 Telefonische bereikbaarheid

Zoals beschreven in de bijlage bij de brief aan de raad 'Resultaten uitvoering Visie Dienstverlening in 2024' (XS-25010611.780) gaan we bij het meten van de kwaliteit van onze telefonische bereikbaarheid uit van vier uitgangspunten:

1. We meten de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid doorlopend;
2. Jaarlijks meten we de klanttevredenheid over onze telefonische dienstverlening;
3. Minimaal 80% van de terugbelverzoeken wordt binnen twee werkdagen opgevolgd;
4. Minimaal 80% van de telefoongesprekken wordt in één keer goed afgehandeld.

4.3.1.1 We meten de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid doorlopend

Om gericht te kunnen sturen op onze telefonische bereikbaarheid is een jaarlijkse meting alleen niet voldoende. Daarom monitoren we de prestaties doorlopend met gegevens uit onze eigen systemen.

In 2025 ontving het callcenter 89.542 telefoontjes. Dat is 5% minder dan in 2024. Van deze telefoontjes zijn er 5.723 gemist (6%), wat resulteert in een bereikbaarheid van 94% (2024: 96,3%).

De gemiddelde wachttijd bedroeg 98 seconden (2024: 62 seconden). Daarnaast werd 51% van de telefoontjes binnen 30 seconden aangenomen. Daarmee blijven we onder de norm van 70% (2024: 66%).

De belangrijkste verklaring voor deze ontwikkeling is dat de aard van de vragen complexer is geworden. Gesprekken duren langer en vragen meer inhoudelijke afstemming, wat direct invloed heeft op wachttijden en het percentage dat binnen 30 seconden wordt beantwoord.

4.3.1.2 Jaarlijks meten we de klanttevredenheid over onze telefonische dienstverlening

Er is nog geen aparte meting van de klanttevredenheid over de telefonische bereikbaarheid. In 2026 nemen we de kwaliteit van onze telefonische bereikbaarheid wel mee in een breder onderzoek naar de kwaliteit van onze dienstverlening om te komen tot een uitvoeringsagenda 2027-2028.

4.3.1.3 Minimaal 80% van de terugbelverzoeken wordt binnen twee werkdagen opgevolgd

In 2025 was het voornemen om de opvolging van terugbelverzoeken organisatiebreed te meten met behulp van bestaande systemen. Door uitvoeringsproblemen is dit nog niet volledig gerealiseerd.

Wel is gestart met een gerichte meting bij Burgerzaken, het organisatieonderdeel waar de meeste terugbelverzoeken binnenkomen. Deze meting laat een positief beeld zien: meer dan 80% van de terugbelverzoeken wordt binnen twee werkdagen opgevolgd. Daarmee voldoet Burgerzaken aan de gestelde norm. In 2026 breiden we deze meting uit naar andere organisatieonderdelen.

Om de opvolging organisatiebreed en betrouwbaar te kunnen meten, zetten we in 2026 daarnaast een externe meting in via een mysteryonderzoek. De aanbesteding hiervoor loopt. De resultaten worden naar verwachting in het tweede kwartaal van 2026 opgeleverd. Zodra deze beschikbaar zijn, informeren wij de gemeenteraad.

4.3.1.4 Minimaal 80% van de telefoongesprekken wordt in één keer goed afgehandeld

In 2025 kon in 69% van de telefoongesprekken de vraag direct door het contactcenter worden beantwoord. Daarnaast werd 10% van de gesprekken direct doorverbonden naar een vakinhoudelijk medewerker. In deze gevallen werd de vraag tijdens hetzelfde contactmoment afgehandeld.

Voor 11% van de gesprekken werd een terugbelverzoek aangemaakt. In 10% van de gevallen belde de inwoner later zelf terug of werd verwezen naar een ander contactkanaal, zoals e-mail.

Dit betekent dat 79% van de telefoongesprekken in één keer goed is afgehandeld. Daarmee blijven we net onder de gestelde norm van 80%.

4.3.1.5 Pilot soft controls

Tijdens de dialoogsessie met de gemeenteraad op 22 mei 2025 hebben we aangegeven dat we, naast sturing op cijfers en normen (hard controls), van plan waren te verkennen wat de rol is van zogeheten soft controls: gedrag, cultuur en leiderschap die van invloed zijn op de kwaliteit van de dienstverlening. In 2025 is hiervoor een pilot uitgevoerd gericht op de telefonische dienstverlening. De pilot laat zien dat medewerkers sterk gemotiveerd zijn om inwoners goed te helpen, maar dat organisatiebrede afspraken niet altijd duidelijk of vindbaar zijn en dat verbetering vaak incidentgericht plaatsvindt in plaats van structureel. Ook blijkt dat prioriteitstelling en voorbeeldgedrag vanuit het management belangrijk zijn om gewenste werkwijzen duurzaam te borgen. Deze inzichten helpen ons beter te begrijpen waar cijfers alleen niet volstaan en bieden aanknopingspunten voor gerichte vervolgstappen.

4.3.2 Verbeteren brieven

Met de brievenmonitor meten we de kwaliteit van onze brieven. Sinds 2020 voeren we jaarlijks een brievenmonitor uit. Daarbij beoordelen we een steekproef van verzonden brieven op duidelijkheid en geven we advies aan de schrijvers.

In 2023 hebben we de methode aangepast om de informatiewaarde te versterken. De beoordeling is veranderd van een weergave met smileys naar een cijfer. Toch bleek dat deze vorm nog onvoldoende inzicht gaf in de daadwerkelijke kwaliteit van onze brieven, met name in de mate waarin zij begrijpelijk zijn voor inwoners, ondernemers en organisaties.

In 2025 is een nieuwe methode ontwikkeld om de kwaliteit van brieven te meten. Deze combineert een aantal methoden die samen een goed beeld geven van de kwaliteit van onze brieven:

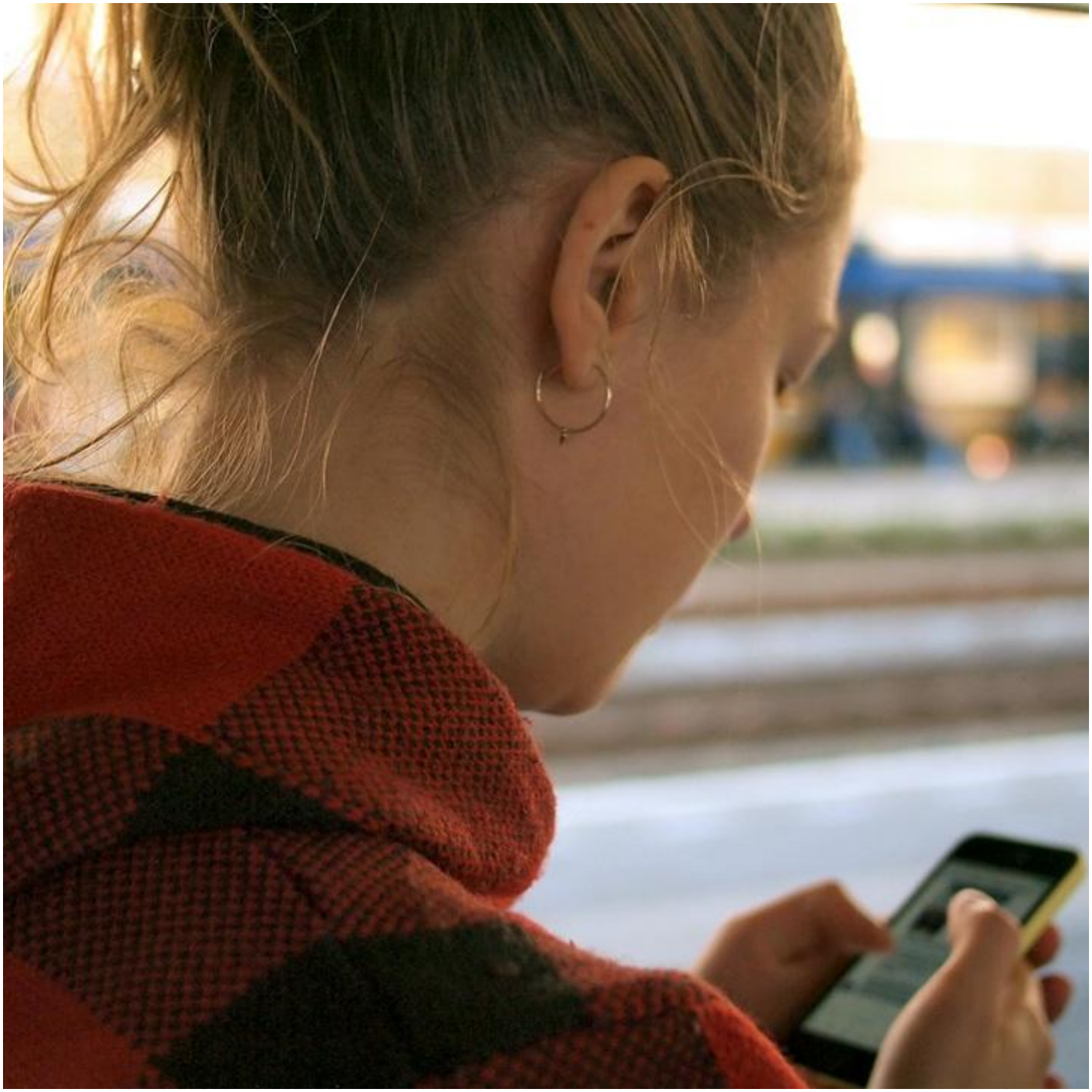
- *Objectieve analyse (een checklist op basis van de 14 schrijfregels);*
- *Subjectieve toetsing (inwoners actief betrekken bij het beoordelen van brieven);*
- *Reflectie op resultaten (clusters adviseren en ondersteunen bij het verbeteren van brieven).*

Op dit moment werken we deze onderdelen verder uit, zodat we in 2026 kunnen starten met een pilot volgens deze nieuwe werkwijze.

4.3.3 Digitale toegankelijkheid

Het aantal toegankelijke websites (status A of B) is sinds 1 januari 2025 gestegen van 12 naar 20. Daarmee zetten we een duidelijke stap in het verbeteren van de digitale toegankelijkheid van onze online dienstverlening.

De gedetailleerde voortgang van het meten en verbeteren van de toegankelijkheid is opgenomen in bijlage 2: ‘Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid 2025’.



Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid

2025

gemeente
Haarlemmermeer

Colofon

Tekst, vormgeving en drukwerk
Gemeente Haarlemmermeer
Postbus 250
2130 AG Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
E-mail info@haarlemmermeer.nl
Internet www.haarlemmermeer.nl

Dit verantwoordingsverslag is gebaseerd op het format Horizontale Verantwoording van de VNG.
Voor vragen over dit verslag kunt u terecht bij Team Online Dienstverlening via online@haarlemmermeer.nl

Fotografie
Pexels (stockfoto)

januari 2026

Inhoudsopgave

1. Digitale toegankelijkheid: wat is het en voor wie is het belangrijk? 4
1.1 Wettelijk kader 4
1.2 Over dit verantwoordingsverslag 4

2. Overzicht websites en mobiele apps 5
2.1 Maatregelen 10
2.2 Onevenredige last 10
2.3 Klachten 10
2.4 Organisatorische maatregelen 10
2.4.1 Beleid en strategie 11
2.4.2 Uitvoering en beheer 12
2.4.3 Toelichting 14

1. Digitale toegankelijkheid: wat is het en voor wie is het belangrijk?

Gemeente Haarlemmermeer wil digitaal toegankelijk zijn voor alle inwoners. Daarom zorgen we ervoor dat alle websites en mobiele apps zoveel mogelijk digitaal toegankelijk zijn. Digitaal toegankelijke websites en mobiele apps zijn zo gebouwd en ingericht dat iedereen ze in principe kan gebruiken, dus ook mensen met een functiebeperking. Of het nu gaat om een visuele of auditieve beperking, of een beperking van motorische of cognitieve aard.

Overheidsinstanties zetten websites en mobiele apps steeds vaker in als hun primair communicatiekanaal. Het voordeel voor burgers en overheden is dat die websites en mobiele kanalen overal en op elk tijdstip beschikbaar zijn. En door die websites en mobiele apps te laten voldoen aan toegankelijkheidsrichtlijnen kunnen ook mensen met beperkingen participeren in de digitale maatschappij; een mensenrecht, dat is vastgelegd in het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap.

1.1 Wettelijk kader

Sinds 1 juli 2018 is het Besluit digitale toegankelijkheid (BDTO) overheid van kracht. Het BDTO schrijft voor dat:

1. Overheidsinstanties moeten werken aan toegankelijkere websites en apps, uiteindelijk moeten deze voldoen aan de verplichte standaard WCAG 2.1 AA.
2. Overheidsinstanties zich verantwoorden over de digitale toegankelijkheid door middel van een toegankelijkheidsverklaring per website of app. Het model voor deze verklaring is voorgeschreven.

1.2 Over dit verantwoordingsverslag

Overheden zijn verantwoordelijk voor naleving van de regelgeving op het gebied van digitale toegankelijkheid van websites en apps. Het bestuur legt verantwoording af over de uitvoering van taken door middel van dit Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid. De gemeenteraad beoordeelt als toezichthouder of de gemeente voldoet aan bovengenoemde wettelijke verplichtingen.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid is gebaseerd op de (informatie uit de) toegankelijkheidsverklaringen die de gemeente heeft opgesteld én biedt overzicht en inzicht in de stand van zaken op het gebied van digitale toegankelijkheid in de gemeente. Daarnaast geeft de checklist voor organisatorische maatregelen een beeld van de mate waarin de organisatie in control is.

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid bestaat uit:

1. Een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is, inclusief de belangrijkste informatie uit de verklaringen. Aan de hand hiervan is per website en/of app vast te stellen of er aan de wettelijke vereisten van het BDTO is voldaan.
2. Een checklist met organisatorische maatregelen die een gemeente kan nemen om niet alleen nu maar ook in de toekomst in control te zijn.

2. Overzicht websites en mobiele apps

In dit overzicht staan alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is. Per website of mobiele app staat vermeld:

- Naam website (hoofdwebsite en subwebsites) of mobiele app + link
- Nalevingsstatus toegankelijkheid. De nalevingsstatus hangt af van de mate waarin de website of app digitaal toegankelijk is en voldoet aan de verplichte standaard en van de mate waarin de gemeente werkt aan de digitale toegankelijkheid van deze website of app. De verschillende nalevingsstatussen zijn:
    A. Volledig toegankelijk
    B. Gedeeltelijk toegankelijk
    C. Eerste maatregelen genomen
    D. Voldoet niet
    E. Toegankelijkheidsverklaring ontbreekt
- De geldigheid van de verklaring
- De geldigheid van het onderzoek waarop de verklaring gebaseerd is
- Voldoet de website aan het BDTO?
- Nalevingsstatus van een jaar geleden (indien beschikbaar)
- Voldeed de website of mobiele app een jaar geleden aan het BDTO?

Naam website of app	URL	Naleving s-status 2026	Verklaring geldig tot	Onderzoek geldig tot	Voldoet in 2026	Status 2025	Voldeed in 2025
Afspraakformulier	https://afspraak.haarlemmermeer.nl/qmaticwebbooking/#/	B	01-10-2026	11-04-2026	Ja	B	Ja
Afsprakenmodule JCC (nieuw)	https://haarlemmermeergemeente.mijnafspraakmaken.nl/	C	04-12-2026	Vindt plaats in 2026	Ja	E	Nee
AM Match	https://ammatch.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Amsterdam Airport City	https://www.amsterdamairportcity.com/	B	21-01-2027	14-10-2028	Ja	D	Nee
Archiefweb	https://haarlemmermeer.archiefweb.eu/#archive	B	02-09-2026	22-12-2026	Ja	B	Ja
Beeldbank	https://beeldbank.haarlemmermeer.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Bereken Je Recht	https://berekenjerecht.nl/haarlemmermeer	C	04-12-2026	Vindt plaats in 2026	Ja	D	Nee

Bestuurlijke informatie	https://haarlemmermeer.besturlijkeinformatie.nl/	B	11-03-2026	31-01-2027	Ja	C	Ja
Centrum voor Jeugd en Gezin	https://www.cjghaarlemmermeer.nl/	B	11-12-2025	13-06-2026	Ja	B	Ja
Cocensus	https://www.cocensus.nl/nl	D	11-07-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Dementieportaal Haarlemmermeer	https://dementiehaarlemmermeer.nl/	B	21-01-2027	06-11-2028	Ja	D	Nee
Duurzame warmte	https://duurzamewarmte.haarlemmermeer.nl/	D	26-01-2027	Nog geen onderzoek	Nee	E	Nee
Energieloket Haarlemmermeer	https://www.energielokethaarlemmermeer.nl/	B	21-01-2027	08-12-2028	Ja	D	Nee
Energieloket voor Bedrijven	https://www.energieloketbedrijvenhaarlemmermeer.nl/	C	26-01-2027	Nog geen onderzoek	Nee	E	Nee
Planning & Control	https://planningencontrol.haarlemmermeer.nl/	B	25-09-2025	23-07-2027	Ja	B	Ja
Formulier tijdelijke verkeersmaatregel (Melvin)	https://iam.ndw.nu/auth/realms/ndw/protocol/openid-connect/auth?response_type=code&client_id=melvin-frontend-prod&state=WEwwZGJWaUpBZEZidUVtMUhpYU1pazdxTWtmSWd-YVVuV2sxai5mdHljSklk&redirect_uri=https%3A%2F%2Fmelvin.ndw.nu%2F&scope=openid%20profile%20email%20roles%	D	16-04-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee

	20offline_access&code_challenge=EOHMEGxmM86Cnvh6pNS2keLFA-RjHkgCUaOE52nj3IQ&code_challenge_method=S256&nonce=WEwwZGJWaUpBZEZidUVtMUhpYU1pazdxTWtmSWd-YVVuV2sxai5mdHljSklk						
iBurgerzaken	https://iburgerzaken.haarlemmermeergemeente.nl/gaas-web/server/continue/StartVerhuizing#burgerzaken	B	17-02-2026	25-09-2026	Ja	B	Ja
Gemeenteraad Haarlemmermeer	https://gemeenteraad.haarlemmermeer.nl/	B	10-09-2026	27-01-2028	Ja	C	Ja
Gemeenteoplossingen Haarlemmermeer	https://secure-haarlemmermeer.gemeenteoplossingen.nl/	B	10-10-2026	27-01-2028	Ja	C	Ja
Gezond Verzekerd	https://www.gezondverzekerd.nl/gemeente/haarlemmermeer/	B	18-09-2026	12-04-2027	Ja	B	Ja
Groener Vijfhuizen	https://groenervijfhuizen.haarlemmermeer.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Raadsarchief Haarlemmerliede/Spaarnwoude	https://haarlemmerliederaad.haarlemmermeer.nl/	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Haarlemmermeer Huurt In	https://www.haarlemmermeerhuurtin.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Haarlemmermeer Moves	https://haarlemmermeermoves.nl/	D	01-07-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Haarlemmermeer voor Elkaar	https://www.haarlemmermeervoorelkaar.nl/	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee

Haarlemmermeer Waterproof	https://haarlemmermeerwaterproof.nl/	D	27-01-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Gemeente Haarlemmermeer (gemeentesite)	https://haarlemmermeergemeente.nl/	B	01-10-2026	11-04-2026	Ja	B	Ja
Idee voor de dakrand gemeentehuis	https://ideevoordakrand.haarlemmermeer.nl/	E	-	-	Nee	E	Nee
IParticipatie	https://iparticipatie.haarlemmermeer.nl/ipartic ipatie/login	B	06-11-2025	09-07-2027	Ja	B	Ja
Jongeren Informatiepunt Haarlemmermeer (JIP)	https://www.jiphaarlemmermeer.nl/	D	02-09-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Jouw Badhoevedorp	https://jouwbadhoevedorp.haarlemmermeer.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	N.v.t. (gaat offline)	D	Nee
Mijn Zaken Haarlemmermeer	https://zaken.haarlemmermeer.nl/p/login	B	27-08-2026	04-07-2027	Ja	B	Ja
Klimaatatlas Haarlemmermeer	https://haarlemmermeer.klimaatmonitor.net/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Lokale lastenmeter	https://haarlemmermeer.lokalelastenmeter.nl/	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
LMS Haarlemmermeer	https://lms.nederlandslicht.nl/haarlemmermeer/	B	11-12-2026	07-03-2026	Ja	B	Ja
Mijn Stembureau Haarlemmermeer	https://mijnstembureau-haarlemmermeer.nl/	B	10-11-2026	25-02-2028	Ja	C	Ja
Multisignaal	https://multisignaal.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Nieuwsbrief Badhoevedorp	https://gemeentehlmrmeer.m19.mailplus.nl/archief/mailing-275340-1.html	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Omgevingsviewer Haarlemmermeer	https://haarlemmermeer01.omgevingsviewer.nl/kaart	B	22-01-2026	18-11-2027	Ja	C	Ja
Onderzoek Haarlemmermeer	https://onderzoek.haarlemmer	C	12-07-2024	Vindt plaats in 2026	Ja	C	Ja

	meergemeente.nl/						
Open Stad Rijsenhout	https://alleideeen.warmrijsenhout.haarlemmermeer.nl/	D	01-11-2024	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Parkeerloket Haarlemmermeer	https://parkeren.haarlemmermeer.nl/Account/LogOn?ReturnUrl=%2f	B	10-09-2026	01-08-2027	Ja	D	Nee
Participatieraad	https://www.participatieraadhaarlemmermeer.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Portal Haarlemmermeer	https://www.haarlemmermeer.nl/	B	17-02-2026	19-10-2026	Ja	E	Nee
Samen Bouwen aan Lisserbroek	https://samenbouwenaanlisserbroek.nl/	D	-	-	Nee	n.v.t.	N.v.t. (nieuwe site)
Samen Sterker tegen Armoede app	https://samensterkertegenarmoede.nl/	D	01-10-2026	Nog geen onderzoek	Nee	n.v.t.	N.v.t. (nieuwe app)
Sharepoint Haarlemmermeer	https://hlmr.sharepoint.com/	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	nee
Sociale Kaart	https://www.socialekaarthaarlemmermeer.nl/	D	20-09-2023	Nog geen onderzoek	Nee	B	Ja
Subsidieportaal SPIC	https://mijnsubsidie.haarlemmermeer.nl/inloggen	B	07-04-2026	28-03-2028	Ja	D	Nee
Tegenstroom	https://tegenstroom.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Verloren of gevonden	https://www.verlorenofgevonden.nl/	D	23-04-2025	Nog geen onderzoek	Nee	B	Ja
Visit Haarlemmermeer	https://visithaarlemmermeer.nl/	B	03-12-2026	13-03-2028	Ja	B	Ja
Werken bij Haarlemmermeer	https://www.werkenbijhaarlemmermeer.nl/	B	20-11-2025	06-05-2027	Ja	B	Ja
Wind op Land	https://windopland.haarlemmermeer.nl/	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee
Youchoose	https://www.youchoose.nl/haarlemmermeer	D	03-12-2026	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee

Zaai Haarlemmermeer	https://zaaihaarlemmermeer.nl/	C	03-12-2026	Vindt plaats in 2026	Ja	D	Nee
Zonatlas Haarlemmermeer	https://www.zonatlas.nl/haarlemmermeer/	D	11-12-2025	Nog geen onderzoek	Nee	D	Nee

2.1 Maatregelen

De gemeente heeft in de toegankelijkheidsverklaringen de volgende organisatorische redenen aangegeven waarom bestaande digitale voorzieningen nog niet (helemaal) toegankelijk zijn:

De meest voorkomende onderbouwingen in onze toegankelijkheidsverklaringen zijn de volgende:

1. Bij verklaringen met een B-status: de webbouwer werkt aan een oplossing voor de technische problemen, de redactie lost zoveel mogelijk contentproblemen op. Naar verwachting zijn bestaande problemen uiterlijk op datum X opgelost (zie betreffende verklaring voor een specifieke inschatting).
2. Bij verklaringen met een C-status: er is een onafhankelijke audit ingepland binnen 6 maanden.
3. Bij verklaringen met een D-status: de betreffende site is nog niet getoetst door een onafhankelijke auditpartij.

2.2 Onevenredige last

Als het voordeel voor een gebruiker niet opweegt tegen de kosten en de moeite die moeten worden besteed aan de oplossing van een toegankelijkheidsvraagstuk, kan een overheidsinstantie een beroep doen op een onevenredige last. In dat geval is het mogelijk om afzonderlijke eisen uit de toegankelijkheidsstandaard - tijdelijk - niet toe te passen. Het ontbreken van prioriteit, tijd of kennis is geen geldige reden. Als er een beroep gedaan wordt op een onevenredige last moet er een toegankelijk alternatief beschikbaar gesteld zijn.

De gemeente doet op dit moment voor geen enkele site een beroep op onevenredige last.

2.3 Klachten

De toegankelijkheidsverklaring bevat een feedbackmechanisme. Gebruikers van niet-toegankelijke websites of apps kunnen hierover feedback geven aan de gemeente. In het afgelopen jaar zijn op dit onderwerp geen klachten ontvangen.

2.4 Organisatorische maatregelen

Lang is gedacht dat digitale toegankelijkheid een technisch probleem is. Uit onderzoek blijkt dat digitale toegankelijkheid vooral een organisatorische opgave is. Digitale voorzieningen zijn constant aan veranderingen onderhevig en er zijn veel verschillende rollen en verantwoordelijkheden te onderscheiden. Dat maakt dat het structureel regelen van digitale toegankelijkheid gevolgen heeft voor allerlei processen binnen de organisatie.

Bijgaand overzicht bevat maatregelen die genomen zijn om daadwerkelijk in control te zijn en te blijven, op het gebied van digitale toegankelijkheid. Daarnaast is in het overzicht te zien welke maatregelen nog getroffen moeten worden. De kolom ‘vorig jaar’ is bewust leeg, omdat we deze rapportage in 2025 voor het eerst opleveren. Volgend jaar zal deze kolom een vergelijking geven met het huidige jaar. De stellingen met een voetnoot worden onder de tabel toegelicht, omdat deze zonder extra uitleg moeilijk te interpreteren zijn.

2.4.1 Beleid en strategie

Onderdeel	Stelling	Dit jaar	Vorig jaar
Algemeen	Er is een organisatiebrede visie omtrent digitale toegankelijkheid.	Ja	Ja
	In bestaande strategieën binnen de organisatie worden toegankelijkheidsdoelstellingen benoemd.	Ja	Ja
	Er is structureel capaciteit vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.	Ja	Ja
	Er is structureel budget vrijgemaakt om aan de digitale toegankelijkheidseisen te voldoen.[1]	Ja	Ja
	Verantwoordelijkheden zijn vastgelegd voor specifieke processen, taken en deelonderwerpen.	Ja	Ja
	Digitale toegankelijkheid wordt organisatiebreed opgepakt, dus niet door één afdeling.	Ja	Ja
	Hierbij is een eindverantwoordelijke aangewezen die het overzicht heeft en de voortgang bewaakt.	Ja	Ja
	Er is een proces ingericht voor het opstellen van toegankelijkheidsverklaringen.	Ja	Ja
Kennisoverdracht en bewustwording	De basisprincipes van digitale toegankelijkheid zijn bekend bij alle medewerkers.	Nee	Nee
	Er worden/zijn bewustwordingscampagnes binnen de organisatie gevoerd.	Ja	Ja
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om cursussen en trainingen te volgen op het gebied van digitale toegankelijkheid.	Ja	Ja
	Medewerkers hebben de mogelijkheid om op het intranet meer te weten over het thema digitale toegankelijkheid, of weten waar ze de juiste informatie kunnen vinden.	Ja	Ja
	Medewerkers kunnen programma's, tools en documenten gebruiken om aan de toegankelijkheidseisen te voldoen.	Ja	Ja
	Digitale Toegankelijkheid is onderdeel van de basistraining voor nieuwe medewerkers.[2]	Nee	Nee
	Ervaringsdeskundigen worden structureel bevraagd bij gebruikstesten of in de vorm van een panel.	Ja	Ja
Bestuurlijk	De bestuurlijk eindverantwoordelijke is zich bewust van de wetgeving rondom digitale toegankelijkheid.	Ja	Ja
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet wat de actuele stand van zaken is omtrent digitale toegankelijkheid in de organisatie.	Ja	Ja
	De bestuurlijk eindverantwoordelijke weet welke maatregelen er genomen worden en binnen welke periode dit plaatsvindt.	Ja	Ja
ICT	De I-adviseurs zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	Ja	Ja
	De functioneel beheerders zijn bekend met het thema en weten welke invloed dit heeft op de werkzaamheden.	Nee	Nee

[1] Er is binnen een aantal clusters budget vrijgemaakt, echter is dit niet binnen alle clusters het geval. Dit is een van de redenen dat nog niet alle websites getoetst zijn door een onafhankelijke partij.
[2] Dit is nog niet het geval, maar het is de ambitie om dit in 2026 te realiseren.

	De functioneel beheerder heeft het mandaat om processen (test op bevindingen, verbeteren, hertesten) in te richten.[3]	Deels	Ja
	Er wordt periodiek binnen de organisatie getest of alle programma's, software en applicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.	Nee	Nee
	De eindverantwoordelijke voor ICT weet dat op alle websites toegankelijkheidsverklaringen moeten staan.	Ja	Ja
Inkoop	Digitale toegankelijkheid is een (standaard)onderdeel van het inkoopproces.	Ja	Ja
	De laatste versie van de Europese standaard EN 301 549 'Accessible requirements for ICT products and services' is in contractuele afspraken en opvolgende evaluaties verwerkt.	Nee	Nee
	Er wordt onderzocht of en hoe aantoonbaar wordt voldaan aan de contractueel vastgelegde eisen.	Deels	Ja
	Er is afgesproken wat de vervolgstappen zijn bij het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zoals die wel in het contract staan.	Deels	Nee
	Inkoop is bekend met alle websites, apps en intranetten waar deze toegankelijkheidsverplichtingen voor gelden.	Deels	Nee
	Er zijn er duidelijke afspraken over een eindtoets, de termijn waarbinnen reparaties plaatsvinden en de kosten van testen en reparaties.	Deels	Nee
	Er is inkoopbeleid m.b.t. digitale toegankelijkheid opgesteld en er wordt op toegezien dat andere afdelingen zich hieraan houden.	Ja	Ja
Juridisch	Er is een overzicht van alle relevante wet- en regelgeving.	Ja	Ja
	De verplichtingen omtrent digitale toegankelijkheid zijn niet enkel bekend bij juristen, maar ook bij de andere werknemers bekend.	Ja	Ja
	De risico's van het niet voldoen aan de toegankelijkheidseisen zijn vastgesteld.	Ja	Ja
	De risico's en gevolgen daarvan zijn bekend bij het management.	Deels	Ja
Redactie	De kenmerken van een digitaal toegankelijk document zijn bekend bij de redactie.	Ja	Ja
	Digitale toegankelijkheid is verwerkt in de communicatiestrategie en -beleid.	Ja	Ja
	Er is een strategie voor welke content online wordt geplaatst.	Ja	Ja
	Er is een strategie voor welk bestandstype er wordt gekozen.	Ja	Ja
	Er is binnen de organisatie/redactie genoeg specifieke kennis op het gebied van tabellen, een goede koppenstructuur, bladwijzers (bij pdf), lijsten, contrast en metadata.	Ja	Ja

2.4.2 Uitvoering en beheer

Onderdeel	Stelling	Dit jaar	Vorig jaar
Toegankelijkheidsverklaringen	Er is een toegankelijkheidsverklaring voor de hoofdwebsite gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	Ja	Ja

[3] De functioneel beheerder van de gemeentelijke website heeft dit mandaat. Niet alle functioneel beheerders binnen de gemeente hebben dit mandaat.

	Voor alle andere websites is ook een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd in het toegankelijkheidsregister van Logius.	Ja	Ja
	Er is een overzicht van alle toegankelijkheidsverklaringen voor websites en mobiele apps met de daarvoor verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	Ja	Ja
	Voor alle toegankelijkheidsverklaringen is er een actueel onderzoeksrapport beschikbaar.[4]	Nee	Nee
Hoofdwebsite	Op de hoofdwebsite staat een link naar de toegankelijkheidsverklaring.	Ja	Ja
	Er is een plan van aanpak voor de verbeterpunten.	Ja	Ja
	Er is een formele opdracht om de verbeterpunten daarvan uit te voeren.	Ja	Ja
	Op de hoofdwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid, waarbij de minimaal de eisen van DigiToegankelijk worden gehanteerd.	Ja	Ja
Subwebsites	Er is een overzicht van alle websites met de daarbij behorende verantwoordelijke medewerkers en contactpersonen.	Ja	Ja
	Er is een plan van aanpak per website.	Ja	Ja
	Er zijn links naar de volledige onderzoeken per website.[5]	Nee	Nee
	Er wordt per website gewerkt aan de verbeterpunten.	Ja	Ja
	Op de subwebsite staat een feedbackmechanisme voor digitale toegankelijkheid.	Deels	Ja
Documenten	Er is een proces ingericht om te kunnen voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.	Ja	Ja
	De software waarmee documenten worden gecreëerd kan zorgen voor digitaal toegankelijke content.[6]	Deels	Nee
	Er is een aanpak opgesteld waardoor documenten aan de toegankelijkheidseisen (gaan) voldoen.	Ja	Ja
	Er is een proces met vervolgstappen als er ontoegankelijke documenten worden aangeboden.	Ja	Ja
	Er is een overzicht van documenten op de hoofdwebsite.	Ja	Ja
	Er is een overzicht van welke documenten niet voldoen die op de hoofdwebsite staan.	Nee	Nee
	Er is een overzicht van documenten op de overige websites.	Ja	Ja
	Er is een overzicht van welke online documenten niet voldoen die op de overige websites staan.	Nee	-
	Documenten worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	Nee	-
	Video's, animaties, infographics, podcasts en andere mediavormen worden standaard digitaal toegankelijk gemaakt.	Ja	-

[4] Niet alle websites zijn getoetst, daarom zijn niet voor iedere site onderzoeksresultaten beschikbaar

[5] Niet iedere subwebsite is getoetst.

[6] Er wordt door sommige afdelingen nog gewerkt met software die ontoegankelijke documenten creëert. Voor nieuwe software wordt de covernance van de organisatie gevolgd en hierbij wordt digitale toegankelijkheid meegenomen vanaf het inkoopproces.

Intra- en extranetten/cloudapplicaties	De intra- en extranetten/cloudapplicaties voldoen aan de toegankelijkheidseisen.[7]	Nee	-
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op het intranet staan.	Nee	-
	Er is een toegankelijkheidsverklaring opgesteld.	Ja	-
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten.	Nee	-
	Er is een feedbackmechanisme.	Nee	-
Apps	Er is geïnventariseerd welke apps er zijn.	Ja	-
	Er is geïnventariseerd naar welke documenten er op de apps staan.[8]	n.v.t.	n.v.t.
	Er is al een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd per app.	Ja	n.v.t.
	Er zijn links naar de volledige toegankelijkheidsonderzoeken.	Nee	n.v.t.
	Er is een plan van aanpak.	Nee	n.v.t.
	Er wordt gewerkt aan de verbeterpunten volgens het plan van aanpak	Nee	n.v.t.
	Er is een feedbackmechanisme.	Nee	n.v.t.

2.4.3 Toelichting

Zie de voetnoten op iedere pagina voor een toelichting bij een aantal van bovenstaande stellingen.

[7] Ons Intranet is van vóór 2018 en daarom uitgezonderd van de geldende toegankelijkheidswetgeving.
[8] De enige app die valt onder verantwoordelijkheid van Haarlemmermeer (Samen sterker tegen Armoede), is niet in eigen beheer. We kunnen daarom niet achterhalen welke documenten hierop staan.