

Gemeenteraad

Zitting van 1 september 2020
Bedrijfsvoering - Ontvangst

2020_RAAD_00038 - Visie op dienstverlening 2020 - 2024 - besluitvormen

Overlegd met

Margriet de Boer, Maaïke Moorman, Wilfried Gerner, Henriëtte de Jong, teamleiders, René Sturre, Kor van der Velde en diverse collega's in bijeenkomsten

Portefeuillehouder

T. Bijl

Samenvatting

De visie op dienstverlening dateert van 2015 en heeft een looptijd tot en met 2019. Hoewel een visie niet direct verloopt als de houdbaarheidsdatum verstreken is, is het raadzaam van tijd tot tijd een visie te herijken. Dat hebben we gedaan voor de visie op dienstverlening. Hiervoor hebben we eind 2019 drie bijeenkomsten georganiseerd voor inwoners en medewerkers uit verschillende teams. Aansluitend daarop hebben we, vanwege de geringe inbreng van inwoners tijdens de bijeenkomsten, een flitspeiling uitgezet onder het inwonerspanel. Daarnaast hebben we een beperkt aantal vragen kunnen opnemen in de ledenenquête van de Businessclub Steenwijkerland. Deze inbreng, de nieuwe missie en visie voor de organisatie en landelijke ontwikkelingen zoals de door VNG ontworpen 'serviceformules' (dienstverleningsconcepten) hebben wij vertaald in de nieuwe visie op dienstverlening 2020 - 2024. De basis van deze visie is dat we de wensen en behoeften van de samenleving centraal stellen. De manier waarop we dat doen is uitnodigend, met persoonlijke aandacht, betrouwbaar, duidelijk, verbindend en toegankelijk. Het inrichten van serviceformules is een manier om de behoeften en verwachtingen van inwoners en ondernemers te vertalen naar een vorm van dienstverlening die past bij de rol van de inwoner als klant, partner, onderdaan of gebruiker. Hiermee maken we onze dienstverlening op maat. En dat is ook de kern van onze visie: dienstverlening op maat.

Beschrijving

Inleiding

De hernieuwde visie op dienstverlening sluit aan op visie op dienstverlening uit 2015 (met een looptijd tot en met 2019). De afgelopen jaren zijn er daarom al diverse stappen gezet in de ontwikkeling van de dienstverlening, bijvoorbeeld de mogelijkheid om zonder afspraak naar het gemeentehuis te komen (met een tijdelijke corona-onderbreking), makkelijker een melding te maken en aanvragen eenvoudig digitaal in te dienen. Ook hebben we een online inwonerspanel en voeren we klantcontactonderzoeken uit om met de uitkomsten daarvan de dienstverlening te verbeteren. Daarnaast leiden nieuwe (landelijke) ontwikkelingen tot nieuwe of hernieuwde inzichten en accenten. Deze zijn verwerkt in de visie op dienstverlening 2020 - 2024.

Voorstel

De kern van de visie op dienstverlening is 'dienstverlening op maat'.

Om dienstverlening op maat aan te kunnen bieden, gaan we uit van een aantal waarden die we zoveel mogelijk toepassen in alle vormen van dienstverlening. Het gaat om:

- Persoonlijke aandacht: we zijn vriendelijk en betrokken, we sluiten aan bij de behoefte, we luisteren met oprechte aandacht.

- Uitnodigend: we zijn gastvrij, iedereen is welkom, we staan open voor vragen en ideeën.
- Duidelijk: we spreken en schrijven in heldere taal, we zijn duidelijk over wat kan en mag.
- Toegankelijk: we zijn goed en makkelijk bereikbaar op verschillende manieren, informatie is makkelijk vindbaar.
- Betrouwbaar: we komen onze afspraken na, we nemen onze verantwoordelijkheid en zijn daarop aanspreekbaar.
- Verbindend: we zien het geheel, we werken integraal, we zijn volledig in ons antwoord.

Snelheid, hoewel vaak genoemd door inwoners en ondernemers, is niet als kernwaarde opgenomen, omdat het een absolute waarde lijkt, maar relatief is. Het gaat niet alleen om het aantal dagen doorlooptijd, maar ook om de verwachte snelheid. Bij dat laatste draait het om communicatie: wat kan een inwoner of ondernemer verwachten, hoe vaak en wanneer ontvangt hij/zij informatie over de voortgang van zijn/haar vraag en hoe snel ontvangt hij/zij reactie op een vraag.

De basis van de visie is dat we de wensen en behoeften van de samenleving centraal stellen. De manier waarop we dat doen is uitnodigend, met persoonlijke aandacht, betrouwbaar, duidelijk, verbindend en toegankelijk. Het inrichten van serviceformules is een manier om de behoeften en verwachtingen van inwoners en ondernemers te vertalen naar een vorm van dienstverlening die past bij de rol van de inwoner als klant, partner, onderdaan of gebruiker. Hiermee maken we onze dienstverlening op maat.

Het gaat om de volgende met de VNG ontwikkelde serviceformules:

- Snel serviceformule: snelle en eenvoudige dienstverlening voor bepaalde producten.
- Ontwerpformule: advies op maat voor complexe vragen.
- Ontwikkelingformule: samen met initiatiefnemers nieuwe ideeën ontwikkelen.
- Toezichtformule: alert en rechtvaardig handelen bij toezicht op het naleven van de regelgeving.
- Beheerformule: zorgen voor snelle en eenvoudige afhandeling van meldingen, de omgeving proactief over werkzaamheden informeren en meedenken met initiatieven.

Wat ervaart een inwoner of ondernemer van dit alles?

- De medewerker luistert oprecht naar mij.
Inwoners en ondernemers hebben de mogelijkheid om mee te denken en vragen te stellen over de plannen die er zijn. Dit levert mooie gesprekken, inzichten en nieuwe ideeën op en inwoners voelen zich gehoord. Inwoners worden na een bezoek aan de gemeente of het afnemen van een dienst gevraagd hun mening over de dienstverlening te geven via vragenlijsten. Ook in het sociaal domein doen wij cliëntervaringsonderzoeken. Bij initiatieven in de leefomgeving gaan we op locatie in gesprek met inwoners en ondernemers. De inwoner of ondernemer kan contact opnemen met een vast aanspreekpunt bij moeilijke vragen en ervaart dat er naar hem wordt geluisterd.
- De gemeente denkt met mij mee als ik een idee heb.
Inwoners dragen ook op eigen initiatief mooie ideeën aan, bijvoorbeeld over de inrichting van hun directe omgeving. We denken graag mee en geven advies vanuit onze deskundigheid. Als het nodig is, komen we op locatie om meer inzicht te krijgen en beter advies te kunnen geven. Ook bij vragen die complex zijn en niet direct passen binnen de kaders van de wetgeving, zijn we graag gesprekspartner om samen te kijken naar de mogelijkheden. De inwoner blijft zelf verantwoordelijk en de gemeente geeft advies en ondersteunt waar mogelijk.
- Ik kan via de website, de telefoon en balie mijn vraag stellen.
De inwoner en ondernemer kan verschillende kanalen gebruiken om dezelfde vraag te stellen. Op de website wordt bovendien rekening gehouden met de behoefte van de websitebezoeker, door dit te toetsen en de inrichting van de website hier continu op aan te passen. We zetten

maximaal in op de digitale communicatiemogelijkheden, maar verliezen de ondersteuning voor inwoners die daar geen gebruik van (kunnen) maken niet uit het oog. Wij helpen mensen die het moeilijk vinden om digitaal te werken, onder andere via het inschakelen van Sociaal Werk de Kop.

- Ik heb een aanspreekpunt bij complexe aanvragen.
Bij moeilijke aanvragen is er een vast aanspreekpunt. Zo is er een aanspreekpunt voor het aanvragen van een vergunning, een voor ondernemers en een voor vragen op het gebied van jeugd, zorg of werk en inkomen. Het aanspreekpunt heeft intern en extern contact met diverse deskundigen en zorgt voor tijdig antwoord naar de aanvrager. De aanvrager heeft met één iemand te maken. Wel zo makkelijk en duidelijk voor de inwoner of ondernemer.
- Ik begrijp het antwoord.
De inwoner ontvangt informatie in begrijpelijke taal. Ook de website is in begrijpelijke taal geschreven. De gemeente bekijkt alle vormen van communicatie kritisch en past deze waar nodig aan in begrijpelijke taal. De inwoner begrijpt daardoor wat er bedoeld wordt. De inwoner en ondernemer weet wat hij kan verwachten en kan de informatie op de website goed vinden.
- Ik kan erop vertrouwen dat de afspraak nagekomen wordt.
Servicenormen zijn afspraken die we met elkaar hebben gemaakt over de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening. De inwoner en ondernemer kan er op vertrouwen dat wij ons aan de gestelde servicenormen houden. En als dit niet het geval is, kan hij of zij de gemeente hierop aanspreken. Doordat er handhaving plaatsvindt, heeft de inwoner er vertrouwen in dat afspraken over de leefbaarheid, veiligheid en welzijn worden nageleefd.

Kortom, de inwoner of ondernemer ervaart dienstverlening op maat.

Argumenten

Houdbaarheidsdatum

De visie op dienstverlening dateert van 2015 en heeft een looptijd tot en met 2019. Hoewel een visie niet direct verloopt als de houdbaarheidsdatum verstreken is, is het raadzaam van tijd tot tijd een visie te herijken. Dat hebben we gedaan voor de visie op dienstverlening en een nieuwe visie voor 2020 - 2024 geformuleerd.

Relatie met organisatieontwikkeling

Veel van de elementen uit de visie op dienstverlening zijn vergelijkbaar met die uit de organisatiemissie en -visie. Daarmee wordt ook duidelijk dat er een belangrijke relatie tussen beide is, omdat het vaak gaat om houding en gedrag.

Relatie met landelijke ontwikkelingen

De hernieuwde visie op dienstverlening is een antwoord op landelijke ontwikkelingen en standaarden in (overheids)dienstverlening. Denk daarbij aan begrippen als integraliteit, wendbaar werken, digitalisering en zelfregie. Maar ook aan de 5 serviceformules (dienstverleningsconcepten) van de VNG, de Omgevingswet en toegankelijkheid (Direct Duidelijk Brigade).

Relatie met coalitieakkoord

Met 'dienstverlening op maat' als uitgangspunt voor de visie wordt ook invulling gegeven aan de ambities uit het programma 'inwoner op 1'.

De visie vertalen we in 5 serviceformules (dienstverleningsconcepten) en de daarbij horende servicenormen. Deze afspraken, servicebeloftes, communiceren we naar inwoners en ondernemers, zodat zij weten wat zij van de gemeente kunnen verwachten.

Voor een aantal serviceformules is het gesprek met, meedenken met en de inbreng van initiatiefnemers van groot belang. Denk hierbij aan de Omgevingswet. Deze vraagt naast een visie op dienstverlening ook om een visie, kaders of richtlijnen voor participatie (hoe willen wij omgaan met inwoners- en ondernemersinitiatieven, wat vragen wij van initiatiefnemers en welke ondersteuning

bieden wij daarbij). De waarden in de visie van de organisatie en dienstverlening bieden voldoende aanknopingspunten daarvoor.

Kanttekeningen en risico's

"The *proof* of the *pudding* is in the eating" oftewel de vertaling van de visie naar de praktijk is waar het om draait. Inwoners en ondernemers merken de effecten van de visie op dienstverlening alleen als ze bij de gemeente aankloppen met (aan)vragen. Dan is het moment van de waarheid: sluit de dienstverlening aan bij deze aanvraag en (de rol van) deze aanvrager, wordt de dienstverlening als 'op maat' ervaren? Continue monitoring moet daar inzicht in geven en waar nodig leiden tot aanpassingen.

In normale tijden geldt het credo "the proof of the pudding is in the eating" al. De coronacrisis geeft daar nog een extra dimensie aan. 'Op maat' betekent namelijk ook: kijken naar wat er kan binnen de wet- en regelgeving, zoveel mogelijk aansluitend bij de behoefte van de inwoner en ondernemer. Een andere, meer digitale en telefonische manier van contact, maar wel vanuit dezelfde waarden. De in allerlei aangepaste gemeentelijke dienstverlening en de flexibele inzet door medewerkers is daar een mooi voorbeeld van.

Duurzaamheid en social return

Niet van toepassing.

Financiële toelichting

Er zijn geen directe uitgaven of kosten gekoppeld aan de geactualiseerde visie op dienstverlening.

Participatie en communicatie

Voor deze vernieuwde visie op dienstverlening hebben we de inbreng gevraagd van onze inwoners en ondernemers. Door bijeenkomsten te organiseren, door het onderdeel te laten zijn van de ledenenquête van de Businessclub Steenwijkerland en door een flitspeiling onder het inwonerspanel. Ook hebben we de resultaten gebruikt van landelijke onderzoeken en eerdere onderzoeken in Steenwijkerland, zoals de klantcontactmonitor en de mystery guest.

Hoe communiceren we over onze visie op dienstverlening? Heel eenvoudig: door het te doen en dat te laten zien. Dat laatste doen we op een herkenbare manier, met regelmaat en met tools die passen bij het verhaal. Een concrete aanpak die onze dienstverlening ook echt zichtbaar maakt. Met voorbeelden uit de praktijk: zó werken we in Steenwijkerland en dít kunt u van ons verwachten. Daarbij leggen we de focus op drie elementen uit de visie. Deze vormen de paraplu in onze communicatie: 1. We gaan naar u toe, 2. We denken met u mee en 3. We maken het u makkelijker.

Deze drie elementen laten zich goed laden met verhalen uit de praktijk van nu en straks. Denk aan onze rol bij inwonersinitiatieven, onze gesprekken op locatie, het groeiend aantal online producten en diensten die elk moment van de dag beschikbaar zijn, een toegankelijk en bereikbaar college. Dit werken we uit en zetten we weg in een agenda. Daarin komen naast wat we nu al doen en houden (onze quick wins) ook thema's waarop we de komende maanden extra inzetten. Denk aan het makkelijker online aanvragen van een vergunning in het vernieuwde omgevingsloket en onze acties voor helder taalgebruik naar onze inwoners en ondernemers. Stuk voor stuk zichtbare voorbeelden van onze dienstverlening. Per onderdeel gaan we kijken welke tool we ervoor gebruiken. We maken het visueel (denk aan film, kaart en plaat) en gebruiken een eigen en herkenbare beeldtaal. De komende weken gaan we dit verder uitwerken en afstemmen via het pfo Inwoner op 1.

Uitvoering en planning

De visie wordt vertaald naar serviceformules en servicenormen voor de verschillende soorten (aan)vragen die inwoners en ondernemers hebben. Daarbij wordt ook nagedacht over continue monitoring van de dienstverlening om bij te kunnen sturen waar nodig.

Is het besluit openbaar?

Ja

Besluit

Beslispunt 1

De gemeenteraad besluit in te stemmen met de Visie op dienstverlening 2020 - 2024.