



Visie op dienstverlening gemeente Rozendaal 2022

Op weg naar meer maatwerk in onze eerstelijns dienstverlening

Aanleiding en beoogde resultaten

Aanleiding

- We willen de kwaliteit van onze dienstverlening (verder) verbeteren ('je hoeft niet ziek te zijn om beter te worden')
- We willen meer maatwerk leveren voor inwoners
- We willen (beter) inspelen op (digitaal) gebruiksgemak en de ontwikkelingen in digitale dienstverlening
- We willen ons personeel doelmatig inzetten

Beoogde resultaten

Tevreden(er) inwoners door:

- Snellere en betere dienstverlening
- Meer keuzemogelijkheden voor inwoners
- Vergroten gebruiksgemak
- Vasthouden en uitbreiden van onze USP 'betrokken en nabij'

Tevreden(er) medewerkers door:

- Meer tijd voor voorbereiding, kwaliteit en maatwerk
- Betere benutting werktijd (minder weglekken van capaciteit)

Afbakening

Gemeentelijke dienstverlening zoals gebruikt in deze visie betreft alle vormen van 'eerstelijns contact' tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeente. Van alle producten en diensten van burgerzaken tot informatie over groenbeheer of afvalinzameling. Van subsidieaanvragen tot (omgevings)vergunningen. Aan de balie, telefonisch, of via internet.



Algemene uitgangspunten (landelijk, VNG)

"Gemeenten zijn vaak de meest nabije overheid. Zowel letterlijk, waar het gaat om de leefomgeving van mensen, als figuurlijk, waar het gaat om benaderbaarheid en uitvoering van beleid dat direct de levens van inwoners en ondernemers raakt. Gemeenten willen deze belangrijke taken goed uitvoeren, daarin betrouwbaar zijn en continuïteit bieden. Mensen staan centraal in alle dienstverlening van gemeenten. Inwoners en ondernemers worden zo goed als mogelijk bediend op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'."

Een dienstverlenende overheid:

- stelt inwoners, bedrijven en instellingen centraal;
- is een organisatie waarin inwoners zich herkennen;
- werkt op basis van vertrouwen in inwoners en professionals;
- verdient vertrouwen door haar respectvolle werkwijze en goede dienstverlening;
- is een slagvaardige organisatie en werkt efficiënt.

Centraal staat passende dienstverlening: dienstverlening die aansluit op de wensen en behoeften van de inwoners.

(bron: site VNG)



Maar ook: 'De overheid is er voor de burger'

Reinier van Zutphen, Nationale ombudsman (in 2016):

"Nederlanders zijn kritisch en geven de overheid een magere voldoende, zo blijkt uit ons onderzoek. De helft van de Nederlanders vindt dat de Nationale ombudsman zich sterk moet maken voor een betere communicatie tussen overheid en burger en voor het sneller oplossen van problemen. Ook hulp bieden aan speciale groepen zoals kinderen, ouderen en sociaal zwakkeren vindt men belangrijk. Dit is een duidelijke boodschap. Er is meer aandacht nodig voor het contact en de relatie met burgers. De overheid moet meer actief luisteren."

(bron: nationaleombudsman.nl)



Waarden als basis voor de missie en visie

Onze (visie op) dienstverlening sluit aan bij onze waarden ('de ziel van Rozendaal', zie presentatie organisatieontwikkeling aan de raad, 14 oktober 2022). Met name de eerste en tweede waarde werken door in onze (visie op) dienstverlening.

1. We vormen een hechte gemeenschap
 - Wij kennen elkaar, weten van elkaar wie we zijn, we zien elkaar en worden gezien
2. We zijn dienstbaar aan elkaar en doen het samen
 - We helpen elkaar als het nodig is en werken samen aan het steeds mooier maken van ons dorp
3. We zijn trots op onze historie
4. We hechten grote waarde aan ons groene karakter en natuurlandschap
5. We staan open naar de wereld om ons heen



Missie dienstverlening in Rozendaal

De gemeente Rozendaal wil een betrokken en nabije dienstverlener zijn. In onze dienstverlening staat gastvrijheid met 'net dat beetje extra' centraal; inwoners, bedrijven en instellingen worden letterlijk en figuurlijk 'gezien en gehoord'.

Onze dienstverlening is correct, professioneel en ter zake kundig. We stellen ons flexibel en oplossingsgericht op. We zijn betrouwbaar en persoonlijk.

Onze dienstverlening is een verlengstuk van hoe we aankijken tegen onze gemeente en gemeenschap als 'de kracht van klein': dichtbij en in contact met onze inwoners, bedrijven en instellingen. Zo veel mogelijk aansluitend op wat onze inwoners (etc.) van ons wensen en verwachten.



Uitwerking van de waarden

1. Nabijheid, betrokkenheid en persoonlijk contact als basis

- vrij binnenlopen in het gemeentehuis om een vraag te stellen blijft mogelijk, aangevuld met dienstverlening op afspraak én digitale producten

2. Maximale keuzemogelijkheden voor de klant

- de vrijheid om persoonlijk langs te komen om zaken te regelen, op afspraak of wanneer het uit komt
- de vrijheid om zaken digitaal te regelen, daar waar de wet dat toe staat ('snel, gemakkelijk en vanuit de eigen huiskamer')

N.b. we volgen dus niet de landelijke VNG-lijn 'digitaal waar dat kan, persoonlijk waar dat moet'; uit onderzoek van de Nationale Ombudsman uit 2016 blijkt dat 83% van de mensen het belangrijk vindt om zelf te kunnen bepalen op welke manier zij contact leggen met de overheid)

3. Professionele, betrouwbare en doelmatige dienstverlening

- goed voorbereid
- advies op maat
- dienstverlening en advies van goede kwaliteit
- 'zeggen wat we doen, en doen wat we zeggen'
- snel en efficiënt, slagvaardig
- met aandacht voor privacy en informatieveiligheid

4. Flexibele en oplossingsgerichte dienstverlening

5. Maatwerk voor groepen die dat nodig hebben (producten aan huis/huisbezoeken)

- we doen méér dan wettelijk moet, vanuit onze hoge servicebewustzijn en passend bij de 'kracht van klein', bijv. voor ouderen en minder zelfredzamen, of in specifieke situaties



Maatregelen: wat gaan we doen

- Werken op afspraak, in aanvulling op tijden waarop 'open inloop' mogelijk blijft
- Meer digitale diensten via nieuwe website
- Huisbezoeken voor doelgroepen
- Duidelijke servicenormen in- en extern
- App voor meldingen openbare ruimte
- App voor gevonden/verloren voorwerpen



Evaluatie

Na een half jaar volgt een evaluatie met:

- ervaringen inwoners etc. (op basis van vragen na elk klantcontact)
- ervaringen medewerkers
- conclusies en eventuele bijstelling maatregelen

