Gemeente
Aalten



# Visie Dienstverlening

# Inhoudsopgave


Inleiding 5

1. Inhoud en proces 7
2. Kernwaarden in relatie tot dienstverlening 9
3. Onze dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen 11
4. Onze dienstverlening is zorgvuldig 13
5. Onze dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht 15


Gemeentekantoor

# Inleiding

Gemeentelijke dienstverlening is divers en complex, door het brede aanbod van diensten en de verschillende wensen en behoeften van inwoners. In dit document wordt met ‘we’ verwezen naar medewerkers van gemeente Aalten. Met ‘inwoners’ wordt bedoeld ‘Inwoners, ondernemers, organisaties en overige personen die gebruik maken van de gemeentelijke dienstverlening, ongeacht of zij in de gemeente wonen, er gevestigd zijn of tijdelijk betrokken zijn bij activiteiten, initiatieven of verzoeken binnen de gemeentegrenzen’. Daarnaast komt dienstverlening van gemeenten vaak tot stand in samenwerking met partners, zoals andere overheden en maatschappelijke organisaties. Deze visie beschrijft hoe wij samen werken aan een dienstverlening die past bij de samenleving van nu en in de toekomst.

**Waarom en waarom nu?**

De gemeenteraad heeft de opdracht gegeven het bestaande dienstverleningsconcept te herijken. Het huidige concept stamt uit 2013, toen de gemeente Aalten midden in de ontwikkeling van het Klant Contact Centrum (KCC) stond. Twaalf jaar later is het KCC stevig ingericht, maar dienstverlening is meer dan alleen het KCC. Veel teams en medewerkers dragen direct of indirect bij aan hoe een inwoner wordt geholpen. Dit biedt ons de kans om de hele dienstverlening verder te versterken en beter aan te laten sluiten bij de behoeften van inwoners. Dienstverlening is van ons allemaal, en er is ruimte om deze verder te ontwikkelen. Daarom is dit het juiste moment om het oude dienstverleningsconcept te vernieuwen en een visie te ontwikkelen die ook in de toekomst richting geeft voor goede dienstverlening.

**Over deze visie**

Deze visie op dienstverlening biedt richtlijnen voor hoe gemeente Aalten haar dienstverlening vormgeeft. Ze legt de relatie uit tussen de visie en de kernwaarden, zodat duidelijk wordt hoe ze elkaar aanvullen en versterken. Naast de inhoud bevat de visie ook quotes van betrokkenen die tijdens het opstellen al gedrag en werkwijzen laten zien die de visie ondersteunen. Deze voorbeelden zijn opgenomen ter inspiratie.
De visie is opgesteld in de periode van voorjaar tot najaar 2025 en schetst een ideaalbeeld. Bij het opstellen is rekening gehouden met de inbreng van inwoners, medewerkers en andere betrokkenen. Daarnaast is een aanvullend onderzoek onder inwoners uitgevoerd om hun ervaringen en wensen concreet in kaart te brengen. De resultaten hiervan worden in een later stadium gebruikt om de visie verder te onderbouwen en de concrete stappen uit te werken.

Korte lijntjes en snelle terugkoppeling

Persoonlijke en laagdrempelige benadering en soms kan dat klinken als: Moi, hoe geet dr met?

Net dat stapje extra zetten dan dat er wordt verwacht

Een visie wordt pas werkelijkheid als je de resultaten ziet

Bezint eer gij begint

Onze inwoners moeten zich gehoord en gezien voelen

Duidelijk communiceren en een boodschap in begrijpelijke taal uitleggen, ook als het antwoord 'nee' is

Doe wat je zegt, en zeg wat je doet

Wij zijn één organisatie en dat betekent ook elkaar helpen als een collega ergens niet uit komt

Uitspraken over de ideale situatie uit de werksessies.

# 1. Inhoud en proces

Het herijken van de visie op dienstverlening heeft een inhoudelijk en een procesmatig component. De inhoudelijke basis is gelegd in het dienstverleningsconcept uit 2013. Gedurende het proces werd al snel duidelijk dat er nog weinig aansluiting werd ervaren door medewerkers en werd de voorkeur gegeven aan opnieuw starten.

### 1.1 Missie en uitgangspunten

De kernboodschap uit het dienstverleningsconcept uit 2013 is behouden, de manier waarop de nieuwe visie dienstverlening is opgesteld en uitgewerkt is wel nieuw. Hiermee wordt er beter aangesloten bij de huidige leefwereld van de gemeente als organisatie en de samenleving.
De missie “We dragen zorg voor een goede dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen. We willen hen zo goed mogelijk van dienst zijn.” blijft ook met deze visie dienstverlening van kracht.
Ook zijn de drie uitgangspunten uit het dienstverleningsconcept onderdeel van deze visie:

1. We zijn ambitieus maar realistisch door buiten de gebaande paden te treden om tot goede dienstverlening te komen.
2. We blijven actueel door vooruit te kijken.
3. Door mensgericht te werken, werken we met de leefwereld van de inwoner als uitgangspunt.

### 1.2 Proces

Even belangrijk als de inhoudelijke uitkomst is het proces waarmee de gemeente de visie herijkt. Een soepele realisatie van de visie vraagt daarom een proces waarin iedereen die geraakt wordt door gemeentelijke dienstverlening gehoord wordt en mee kan denken.

### 1.3 Participatie

De visie op dienstverlening geldt gemeentebreed en raakt iedereen die in, voor of met de gemeente contact heeft. Daarom is het essentieel dat tijdens het herijkingsproces ruimte is voor de stem en inbreng van deze betrokkenen. In de praktijk betekent dit dat we verschillende groepen hebben betrokken bij het opstellen van de visie: medewerkers, management, directie, de portefeuillehouder en gebruikers via belangenorganisaties. Ook de gemeenteraad is vroegtijdig betrokken, zodat zij haar inbreng kan leveren.

### 1.4 Co-creatie en draagvlak

Door deze betrokkenheid ontstaat co-creatie, waardoor de nieuwe visie breed gedragen wordt en de implementatie eenvoudiger verloopt. Belangrijker nog: deze stap laat nu al zien wat we willen bereiken. Als dienstverlening van ons allemaal is, hoort de visie dat ook te zijn. In co-creatie brengen we dit tot stand en maken we de gemeente Aalten dichterbij de leefwereld van inwoners en gebruikers.

## Duurzaam

De gemeente Aalten zet zich in voor een duurzame, inclusieve en toekomstgerichte samenleving. Dit begint bij onze eigen werkwijze: we bouwen aan duurzame relaties, tonen betrokkenheid, nemen verantwoordelijkheid en maken bewuste keuzes voor de korte en lange termijn. We werken samen met inwoners, ondernemers en organisaties aan een circulaire economie in 2050. We investeren in duurzame initiatieven, gezondheid en inzetbaarheid van inwoners en zoeken actief de samenwerking op. Als Global Goals-gemeente dragen we lokaal bij aan de wereldwijde duurzame ontwikkelingsdoelen met aandacht voor de balans tussen mens, milieu en economie. Zo bouwen we samen aan een sterke en gezonde gemeente.

## Daadkrachtig

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. Op een integere en professionele werkwijze bereiken we onze doelen.

## Dichtbij

We zijn betrokken door korte lijnen en open communicatie. We staan dichtbij onze inwoners en bij elkaar. Zo verlagen we drempels en blijven we toegankelijk.

## Flexibel

Als werkgever bieden we flexibiliteit in werktijden, werkplekken en werkzaamheden. Of je nu op kantoor werkt of vanuit huis, wij zorgen voor een veilige, fijne werkomgeving waar je elke dag het beste uit jezelf kunt halen.

## Samenwerking

Naoberschap is kenmerkend voor de Aaltense samenleving. Dit omzien naar elkaar zie je ook terug in onze manier van werken. We werken integraal, helpen elkaar, en zoeken de verbinding met organisaties en inwoners om gezamenlijk aan een sterke toekomst te bouwen. Initiatieven uit de samenleving faciliteren we waar nodig en mogelijk, we doen mee in het netwerk van onze inwoners en organisaties.

Kernwaarden van de gemeente Aalten.

# 2. Kernwaarden in relatie tot dienstverlening

De dienstverlening die we bieden is in lijn met de omvang en het karakter van gemeente Aalten. De kernwaarden van de organisatie geven richting aan de manier waarop de gemeente Aalten de dienstverlening uitvoert. Dit zijn de kernwaarden Duurzaam, Daadkrachtig en Dichtbij. Intern hebben we de twee kernwaarden Flexibel en Samenwerking eraan toegevoegd.

### 2.1 Principes van onze dienstverlening

De visie op dienstverlening is opgebouwd aan de hand van principes. Een principe is een samenhangend uitgangspunt waarop de gemeente Aalten zich structureel wil verbeteren.
We beschouwen principes als strategische keuzes: ze geven aan waelke aspecten van onze dienstverlening we op de lange termijn willen versterken om beter aan te sluiten bij de behoeften van onze inwoners. Ze bieden een kader voor het gewenste niveau en de gewenste vorm van dienstverlening, zowel nu als in de toekomst.

De drie principes voor dienstverlening zijn:

1. **Onze dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen**
2. **Onze dienstverlening is zorgvuldig**
3. **Onze dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht**






"De inwoner ziet ons, medewerkers van de gemeente, echt als dé overheid. Ik probeer de menselijkheid tussen ons beiden te laten samen komen. Ik betrok laatst een aantal collega's bij een klankbordgroep. Dan zie je zowel bij onze medewerkers dat de inwoner niet alleen met het vingertje wijst, als dat de inwoner ziet dat wij ook aan bepaalde grenzen gebonden zijn. In zo'n samenkomst ontstaat er wederzijds begrip en gevoel voor ieders menselijkheid."

"Degene aan wie je je diensten verleent moet met voldoening weglopen. Wat daarvoor nodig is, verschilt per persoon. Ik kijk vaak vooruit. In een langer proces kijk ik tussendoor of er iets is wat ik nú al kan doen. Vaak kun je aan lichaamshouding of interactie al zien dat iemand iets nodig heeft. Dan kijk ik nog voor dat mij de vraag gesteld kan worden, wat ik kan doen, en vraag degene die ik help hiernaar."

# 3. Onze dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen

**Iedere medewerker voelt zich gezamenlijk verantwoordelijk voor de kwaliteit en toegankelijkheid van onze diensten. We werken vriendelijk, toegankelijk en mensgericht, sluiten aan bij de behoeften van inwoners en handelen altijd zorgvuldig en binnen de kaders van wet- en regelgeving.**

### Verantwoordelijkheid en identiteit

Dienstverlening is van ons allemaal. Onze identiteit wordt gekenmerkt door een vriendelijke en toegankelijke manier van samenwerken, zowel digitaal als fysiek.

### Mensgericht en betrokken

Wij luisteren actief, tonen empathie en denken mee met inwoners. We leveren maatwerk waar nodig en stimuleren de eigen kracht van inwoners.

### Samenwerking en inclusiviteit

We werken actief samen met inwoners, gebaseerd op gelijkwaardigheid en wederzijds vertrouwen. Iedereen kan meedoen, ongeacht achtergrond, leeftijd of mogelijkheden. Verschillende perspectieven worden meegenomen in beleid en uitvoering, zodat we bouwen aan een leefbare en rechtvaardige samenleving.

### Grenzen en kaders

Soms kan of mag iets niet. We leggen duidelijk uit wanneer het belang van de samenleving voor gaat op een individuele wens of vraag. We handelen altijd zorgvuldig en consequent binnen de kaders van wet- en regelgeving.


Quote: “Doordat er nu één aanspreekpunt is, hebben belangenverenigingen en gemeenschapshuizen sneller contact met de gemeente. Ook is er sneller antwoord op vervolgvragen met vakcollega’s. Dit alles leidt ook tot betere antwoorden.”
1
“Als je niet op de juiste manier communiceert sta je 20-0 achter. Het kan mooi op papier staan, maar als je op een verkeerde manier het (in persoon) uitlegt dan sla je de plank mis. Communicatie is alles.”

# 4. Onze dienstverlening is zorgvuldig

**Onze dienstverlening is zorgvuldig, betrouwbaar en transparant. We werken nauwkeurig, doelgericht en met oog voor detail, zodat inwoners zekerheid en vertrouwen ervaren. Communicatie is helder en begrijpelijk, gegevens worden veilig behandeld en onze dienstverlening is consistent en eenduidig.**

### Nauwkeurigheid en betrouwbaarheid

We nemen verantwoordelijkheid voor de kwaliteit van ons werk, voorkomen fouten en respecteren de belangen van inwoners. Idealiter hoeven inwoners hun vraag maar één keer uit te leggen. We zorgen voor eenduidigheid, structuur en controle waar nodig. Onze dienstverlening vindt altijd plaats binnen het kader van de rechtsstaat: normen en bevoegdheden zijn gebaseerd op wet- en regelgeving, en we handelen zorgvuldig en consequent, zodat inwoners, bedrijven en organisaties weten waar ze aan toe zijn.

### Deskundigheid en doelgerichtheid

We zetten onze kennis en ervaring in om effectief en met aandacht te handelen. Door te investeren in vakmanschap en heldere processen leveren we kwaliteit. Binnen teams hanteren we gelijke werkwijzen en protocollen. Medewerkers zijn sociaal-professioneel: we kiezen voor een benaderbare, menselijke benadering en blijven weg van afstandelijk of formeel contact.

### Veiligheid en privacy

Vertrouwen begint bij veiligheid. Inwoners kunnen erop rekenen dat hun gegevens veilig zijn en hun privacy wordt gewaarborgd. Tegelijkertijd behouden we een open blik om binnen de wetgeving mogelijkheden te vinden die de dienstverlening versterken.

### Heldere communicatie

Heldere, begrijpelijke communicatie is essentieel voor vertrouwen en goede dienstverlening. We communiceren open, eerlijk en begrijpelijk, zowel intern als extern. We houden rekening met verschillende uitdagingen, zoals taalniveau, digitale vaardigheden of culturele verschillen. We zorgen dat inwoners duidelijk weten waar en hoe ze in gesprek kunnen gaan over een onderwerp, zodat niemand zich buitengesloten voelt.




"In één van de kernen waren door een aantal wegopbrekingen het centrum en de parkeerplaatsen moeilijker bereikbaar. Een braakliggend openbaar terrein dat eerder als tijdelijke parkeergelegenheid fungeerde, was door overdracht van de gronden aan een bouwmaatschappij niet meer beschikbaar. Op verzoek van lokale ondernemers heb ik het bouwbedrijf gebeld en na goed overleg kon het hek nog een aantal weken opengesteld worden zodat er geparkeerd kon worden en de bereikbaarheid tijdelijk iets verbeterde. Als je waar mogelijk een extra stap zet, dan accepteren ondernemers en inwoners een andere keer ook wanneer iets niet lukt."

# 5. Onze dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht

**We denken vooruit, zien kansen en nemen initiatief om inwoners snel, goed en efficiënt te helpen. We gaan een stapje verder dan wat er van ons wordt gevraagd en zoeken actief samenwerking binnen de organisatie en met externe partijen. Daarnaast bewegen we mee met toekomstige ontwikkelingen en leveren we creatieve oplossingen binnen de kaders van wet- en regelgeving. Onze dienstverlening streeft naar continue verbetering, waarbij we leren van ervaringen, luisteren naar feedback en resultaten monitoren.**

### Vooruitdenken en kansen zien

We kijken verder dan het directe vraagstuk, nemen initiatief en spelen pro-actief in op ontwikkelingen. We signaleren kansen, handelen snel en zorgvuldig en zorgen dat inwoners zo goed mogelijk geholpen worden.

### Samenwerking en integrale aanpak

Wij zoeken samenwerking tussen teams, specialismen en externe partijen om tot de best mogelijke dienstverlening te komen. Daarbij houden we rekening met het grotere geheel en denken we over de grenzen van onze eigen verantwoordelijkheid heen.

### Toekomstgericht en creatief

We bewegen mee met toekomstige ontwikkelingen, zowel binnen de gemeente als landelijk en wereldwijd, en passen onze dienstverlening hier tijdig op aan. Binnen individuele gevallen zoeken we creatieve oplossingen, altijd binnen de kaders van wet- en regelgeving.

### Initiatief en continue verbetering

We tonen initiatief op basis van professionaliteit en ervaring, evalueren projecten tussentijds en achteraf, en leveren nazorg waar nodig. We leren van ervaringen, luisteren naar feedback en zien knelpunten als ontwikkelkansen.

### Meetbaarheid en professionele ontwikkeling

Wij monitoren resultaten en processen om grip en inzicht te krijgen, en investeren in de professionele ontwikkeling van medewerkers. Tegelijkertijd houden we oog voor de ervaring van inwoners, zodat onze dienstverlening steeds beter aansluit bij hun behoeften.

Gemeente Aalten oktober 2025