

Dienstverleningsplan

Gemeente Asten
2025-2030

"Gewoon goed helpen"



Wat verstaan we onder dienstverlening?



Gemeentelijke dienstverlening is divers en complex en heeft niet alleen betrekking op de activiteiten die aan onze balies plaatsvinden. Naast het uitvoeren van wettelijke taken, houdt het ook in dat de gemeente zich dienstbaar opstelt naar wat de samenleving van Asten vraagt. Dienstverlening is met andere woorden een kerntaak van de gehele gemeentelijke organisatie. Onder dienstverlening verstaan wij alle vormen van contact, transactie en interactie tussen de gemeente en haar 'klanten': de inwoners, bedrijven en/of maatschappelijke partners. Dienstverlening geldt voor alle domeinen waar de gemeente verantwoordelijk voor is. Interne dienstverlening en externe dienstverlening hebben een direct verband met elkaar.

Meeveren met de actualiteit



De klantvraag van inwoners en organisaties aan de gemeente blijft gelijk, maar de wereld waarin we leven verandert. Door de diverse technologische en maatschappelijke ontwikkelingen verandert daarmee ook de dienstverlening en de omgang van inwoners en ondernemers met de gemeente. Inwoners en ondernemers willen meedenken over, en invloed hebben op oplossingen voor hun vraagstuk. Daarnaast wil men meer in eigen regie (online) zaken doen met de gemeente. Ook groeit het besef dat niet iedereen voldoende taal-, reken-, en/of digitale vaardigheden heeft om mee te kunnen doen. Deze ontwikkelingen hebben dan ook vooral invloed op hoe wij als gemeente Asten onze diensten verlenen. Hierbij stellen wij onze inwoners centraal, zoals staat in het Astens Manifest.



Dit is Asten

De dienstverlening van de gemeente Asten wordt prima samengevat in het organisatieplan 2025 "Dit is Asten":



Waar we voor staan

Bij de gemeente Asten werken we samen aan een fijne en veilige plek om te wonen en te werken voor iedereen. We staan dicht bij onze inwoners en zorgen ervoor dat ze gehoord worden. We hebben een open houding, zijn professioneel, luisteren en denken mee. We zijn flexibel, klantgericht, omgevingsbewust en we hebben oog voor elkaar.



Betrouwbaar en aantrekkelijk

We weten wat onze inwoners, ondernemers en partners belangrijk vinden, spelen in op veranderende behoeften en op in- en externe ontwikkelingen. We doen dat in samenwerking met partijen in ons netwerk in de (Peel)regio. Onze kracht ligt in het samen optrekken. We zijn een betrouwbare partner en een aantrekkelijke werkgever.





De gemeente Asten kenmerkt zich door "Gewoon goed helpen". Hierbij stellen we niet voortdurend nieuwe nota's op, maar ligt de nadruk vooral op het DOEN. Hierbij zijn echter wel enkele kaders van belang:

1. Persoonlijk én digitaal bereikbaar



Inwoners van Asten bepalen zelf hoe ze contact opnemen met de gemeente. We vermijden zoveel mogelijk kanaalsturing, waarbij inwoners worden gestuurd van persoonlijke (balie, telefoon) naar digitale zelfbediening. Nieuwe wetgeving verplicht ons om digitale dienstverlening uit te breiden, maar naast digitale processen blijven we ook persoonlijk en niet-digitaal bereikbaar. De digitale wereld is tenslotte niet voor iedereen weggelegd. Inwoners kiezen zelf hoe ze geïnformeerd willen worden. Naast onze website, Facebook, Instagram en digitale nieuwsbrieven blijven we ook publiceren in het Peelbelang, versturen we mailings per post en delen we folders uit.

We streven naar een inclusieve gemeente, waar iedereen zich gehoord en geholpen voelt. Daarom maken we niet alleen onze website toegankelijk, maar verlagen we de drempels op al onze communicatiekanalen. We schrijven steeds vaker op B1-niveau en houden rekening met inwoners met een beperking. Ook zetten we meer in op beeldende communicatie. De mening van onze inwoners is voor ons van grote waarde. We blijven hen actief vragen hoe zij onze dienstverlening ervaren en waar hun behoeften liggen, zodat we hierop kunnen inspelen.



2. Betrouwbare en beheersbare communicatiekanalen



De gemeente Asten biedt alleen communicatiekanalen aan die zij goed kan beheren. Elk kanaal heeft normen voor de bijbehorende reactietermijn: bijvoorbeeld de telefoon wordt binnen 30 seconden opgenomen en op e-mails wordt binnen twee werkdagen gereageerd. Bij de keuze voor nieuwe kanalen (bijvoorbeeld: Chatbot/Whatsapp) wordt altijd zorgvuldig afgewogen of deze een toegevoegde waarde hebben en of we aan de verwachtingen kunnen voldoen.

3. Passende keuzes voor Asten



Met ruim 17.000 inwoners werkt de gemeente Asten aan ontwikkelingen die passen bij onze schaal en mogelijkheden. Omdat middelen en capaciteit beperkt zijn, maken we bewuste en doordachte keuzes bij het doorvoeren van verbeteringen in onze dienstverlening.

4. Nieuwe wetgeving



Onlangs is er een aantal nieuwe wetten vastgesteld, die in onze organisatie nog doorontwikkeld moeten worden. Nieuwe wetgeving die van invloed is op onze dienstverlening is de Wet Digitale Overheid (WDO), de Wet Elektronische Publicaties (Wep), de Wet open overheid (Woo) en de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV). Deze wetten zorgen ervoor dat de overheid transparanter en toegankelijker wordt. In Asten passen we onze dienstverlening hierop aan. Hulp bieden is ook verankerd in bijvoorbeeld de WMEBV. Daarom is er een informatiepunt Digitale Overheid (IDO) ingericht bij de bibliotheek. Vanuit Onis Welzijn wordt hulp aangeboden bij het (digitaal) invullen van formulieren.



Wat doen we de komende jaren?



Dit dienstverleningsplan vertaalt zich op hoofdlijnen in een aantal concrete acties. De focus ligt hierbij op een stabiele, flexibele en snelle dienstverlening die van hoge kwaliteit is.

Continu verbeteren door feedback



We blijven de mening over onze dienstverlening uitvragen via bijv. NPS, TIP en andere klanttevredenheidsonderzoeken. De klachtenprocedure wordt geactualiseerd.

Goede telefonische bereikbaarheid



Een goede telefonische bereikbaarheid is -en blijft- essentieel. Vanaf 2020 wordt er meer tijd- en plaats-onafhankelijk gewerkt en ook de techniek heeft zich verder ontwikkeld.

De gemeenten binnen de gemeenschappelijke regeling ICT Noord- en Midden-Limburg (GR ICT NML) willen in de nabije toekomst overstappen op een gezamenlijke, moderne en toekomstgerichte (tele) communicatieomgeving. Deze omgeving moet optimaal ondersteunen bij contact met inwoners, bedrijven, relaties en collega's en bijdragen aan een goede telefonische bereikbaarheid. Samen brengen we de functionele en technische behoeften op het gebied van telefonie, bereikbaarheid en klantcontact in kaart. Daarbij kijken we niet alleen naar telefonie, maar ook naar andere communicatiemiddelen zoals e-mail, chat en social media. We onderzoeken welke oplossing het beste aansluit bij onze werkwijze en dienstverlening. Daarbij kijken we naar de huidige communicatie binnen de organisatie. Om dit proces optimaal te ondersteunen, volgen de medewerkers van het KCC aanvullende trainingen.

Borging interne dienstverlening nieuwe medewerkers



De interne training "Blij ei" is een vast onderdeel van de introductie van nieuwe medewerkers. Iedere twee maanden worden nieuwe medewerkers door de teamleider Dienstverlening, de webcoördinator en een medewerker van het team Dienstverlening bijgepraat over onze klantafspraken, klantbeleving en toegankelijke dienstverlening. Alle teamleiders zien er op toe dat deze werkafspraken worden nageleefd.



Inzet sociale media scherp in de gaten houden

Social media worden steeds breder toepasbare communicatiekanalen. Het social mediaprotocol wordt daarom herzien.



Samenwerken met een gedeelde visie

Als regiegemeente werkt Asten samen met diverse partners, zoals BSOB, Peelgemeenten, ODZOB. Een belangrijk vraagstuk is of hun dienstverleningsvisies aansluiten bij die van ons. Zo niet, dan onderzoeken we hoe we deze beter op elkaar kunnen afstemmen.



Eenduidige visuele communicatie

Eind 2024 is een nieuw logo en bijbehorende huisstijl geïntroduceerd. De oude huisstijl en het gebruik van meerdere logo's zijn hierdoor verleden tijd. Het gebruik van één gemeentelogo en huisstijl draagt bij aan een herkenbare, betrouwbare en toegankelijke overheid, omdat deze zich duidelijk identificeert als de gemeente Asten. Het logo en de huisstijl worden verder doorgevoerd.



Iedereen moet mee kunnen doen

Voor inwoners die laaggeletterd zijn, is het niet altijd makkelijk om mee te doen. Zij hebben moeite met lezen, schrijven, rekenen en/of digitale vaardigheden. Laaggeletterden hebben vaker financiële problemen en een slechtere gezondheid. In Asten gaat het om 12 % van de mensen, oftewel zo'n 1300 mensen in totaal. Als gemeente zijn we verantwoordelijk voor de lokale aanpak van laaggeletterdheid. Wij kunnen hen beter bereiken met begrijpelijke overheidscommunicatie. Hiervoor moeten we niet alleen extern kijken, maar vooral ook intern. Binnen overheidsorganisaties communiceren we vaak binnen onze vaktaal, in wollige, niet inclusieve taal. Er zal een plan van aanpak opgesteld worden hoe onze communicatie beter aansluit bij de diverse doelgroepen.



Wet open overheid (Woo)



Hoewel de Woo per 1 mei 2022 is ingegaan, is er nog geen afgeronde daadwerkelijke implementatie van de actieve openbaarmaking. De eerste tranche is bijvoorbeeld pas per 1 november 2024 verplicht geworden. De tweede tranche staat vooralsnog voor het vierde kwartaal van 2025 gepland. Ook wordt er nog steeds gewerkt aan een publicatieplatform. We volgen de ontwikkelingen op de voet en gaan over tot de actieve publicatie van de verplicht gestelde informatiecategorieën wanneer de verplichte datum bepaald is.

Wet modernisering elektronisch bestuur verkeer (Wmebv)



De ingangsdatum van de Wmebv is verschoven naar 1 januari 2026. De Wmebv regelt de manier waarop inwoners en bedrijven zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Inwoners en bedrijven hebben na de invoering van de wet het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Daarnaast verbetert hun rechtspositie in het digitale contact met de overheid. Dit betekent dat er nieuwe e-formulieren gemaakt moeten worden, en dat er gekeken wordt naar bijvoorbeeld het algemene mailadres van de gemeente Asten en via welke digitale kanalen er met de gemeente Asten gecommuniceerd kan worden.

Bedrijfsinformatiepunt



(startende) Ondernemers kunnen vragen hebben over bijvoorbeeld een goede vestigingslocatie voor het bedrijf, welke vergunningen zijn er nodig, zijn er aanspraken op een subsidie, hoe het zit met ondernemen in het buitenland, wat is de status van een aanvraag etc. En soms is er behoefte aan een goede gesprekspartner. Wij kennen geen centraal aanspreekpunt in de gemeente Asten voor ondernemers. We gaan onderzoeken hoe we dit in de gemeente Asten kunnen gaan organiseren. Ook kijken we hoe de digitale informatievoorziening op onze website verbeterd kan worden.



Wat onze dienstverlening bijzonder maakt



Onze dienstverlening is gebaseerd op de kernwaarden van "Dit is Asten". Wij werken met trots en plezier. Motivatie en oprechte aandacht zorgen voor een positieve ervaring voor iedereen. Wij nemen verantwoordelijkheid voor ons werk en dragen bij aan onze gezamenlijke doelen. Samen ondersteunen we inwoners en ondernemers waar nodig. We maken duidelijke afspraken en houden ons hieraan. Wij zoeken naar oplossingen en leggen uit als iets niet kan. Als het mogelijk is, bieden we een alternatief. Wij communiceren helder en geven elkaar feedback. Ook blijven wij leren en ontwikkelen. Wij staan open voor nieuwe ideeën en durven te veranderen. Onze medewerkers krijgen ruimte en vertrouwen om hun werk goed te doen. Wij helpen en coachen elkaar, zodat we samen het verschil maken.

