gemeente Lelystad





Visie op Dienstverlening

2024-2030

VISIE OP DIENSTVERLENING

01 Altijd dichtbij

02 Persoonlijk en gastvrij

03 Deskundig en betrouwbaar

04 Digitaal gemak

05 Effectief en toekomstgericht

Voorwoord

Bij de gemeente Lelystad draait het om de inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners . Voor het gemak en de leesbaarheid noemen we al deze belanghebbenden in deze visie inwoners. Inwoners vragen een paspoort aan, melden het wanneer er in hun straat een kapotte lantaarnpaal staat of vragen bijvoorbeeld ondersteuning aan. Maar inwoners komen ook bij ons als ze een evenement willen organiseren of vragen hebben over het starten van een bedrijf. Inwoners kiezen zelf hoe zij ons benaderen. Ze melden zich bij de receptie, hebben een afspraak in het stadhuis of zoeken telefonisch contact. Steeds vaker is er digitaal contact; via de e-mail, onze website of social media.

Onze dienstverlening is altijd in beweging. En het verbeteren ervan is een continu proces. Dit komt doordat de samenleving verandert. De behoefte van onze inwoners verandert mee. Neem bijvoorbeeld digitalisering, een kans! Inwoners kunnen op het moment waarop het hen uitkomt zelf dingen regelen. Maar het kan ook voor afstand zorgen. Daarom is het belangrijk om na te denken hoe we onze inwoners bereiken, hoe we ze een welkom gevoel geven en hoe iedereen mee kan blijven doen.

Dienstverlening gaat ook over verwachtingen en duidelijk zijn over het waarmaken daarvan. De regels voor onze dienstverlening mogen niet bepalend zijn, maar ondersteunend.
De gemeente Lelystad behaalde in 2023 gemiddeld een voldoende op dienstverlening aan haar inwoners.
Dat is een mooie basis, maar die kan beter.



We willen nog beter aansluiten op de wensen en behoeften van onze inwoners, maar ook op veranderende wetgeving en ontwikkelingen. De basis hiervoor leggen we in deze visie.

De 'Visie op Dienstverlening 2024-2030' geeft richting aan de uitvoering en verdere ontwikkeling van onze dienstverlening aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en hebben we samen ontwikkeld. Want goede dienstverlening doen we samen. Niet alleen in het stadhuis, maar ook buiten. In de straten, bedrijventerreinen en in de wijkcentra.

In dit document lees je hoe de visie tot stand kwam en wat onze ambitie is.

Wethouder Sjaak Kruis

02
03
04

Hoofdstuk 1

Waarom deze visie?

Inwoners verwachten steeds meer van hoe zij geholpen worden door hun gemeente. Ze verwachten dat de dienstverlening digitaal én persoonlijk is. En dat fysieke afspraken mogelijk blijven. Inwoners vragen om een voorspelbare en transparante overheid die duidelijk, begrijpelijk en inclusief communiceert.

In het **Raadsakkoord 2022-2026** spreekt de gemeenteraad van de gemeente Lelystad zich uit over het verbeteren van de dienstverlening. De gemeenteraad roept op om te kijken naar de mogelijkheden en niet naar de onmogelijkheden. Ook is in het raadsakkoord afgesproken om nieuw beleid of nieuwe dienstverlening vaker te toetsen op uitvoering en uitwerking. Dit raadsakkoord is een belangrijke aanleiding voor het maken van dit document.

Een actuele visie op dienstverlening past bovendien bij de toekomst en bij de behoeften van onze actieve en ondernemende inwoners. Deze visie vormt de basis en biedt een stip op de horizon voor het verder ontwikkelen van onze dienstverlening.



Persoonlijk contact is wat veel inwoners fijn vinden, ook al kan er veel digitaal

Hoofdstuk 2

De weg er naartoe

We vinden het belangrijk dat onze visie realistisch is en aansluit bij wat inwoners van ons verwachten. Daarom haalden we informatie op bij en gingen we in gesprek met een zo breed mogelijke afspiegeling van de Lelystadse samenleving.

Onze aanpak is participatief. We verwerkten ideeën en belangen van inwoners in de visie. We lieten hen meedenken en meewerken. Tijdens brainstormsessies, denktankavonden, rondetafelgesprekken en in vragenlijsten haalden we waardevolle informatie op. Het leverde inzichten op, maar ook begrip. De opbrengsten gebruikten we bij het formuleren van onze visie.

De inwoners gaven ons onder andere mee dat we moeten zorgen voor een goede bereikbaarheid. Dat zij de voordelen van digitalisering zien, maar dat ook persoonlijk contact willen blijven houden. Dat er altijd situaties zijn waar de 'standaard' dienstverlening niet genoeg is en dat daar flexibel mee om moet worden gegaan. En dat ze verwachten dat we op een begrijpelijke manier met hen communiceren. Direct en duidelijk.



Dit vinden inwoners belangrijk:
Bereikbaarheid
Digitaal
Flexibiliteit
Duidelijke taal

Hoofdstuk 3

Onze visie: persoonlijk, gastvrij en toekomstbestendig

Onze inwoners ervaren in 2030 de dienstverlening van de gemeente Lelystad als persoonlijk, gastvrij en toekomstbestendig. Iedereen voelt zich welkom. We hebben onze dienstverlening zo ingericht dat iedere inwoner er eenvoudig en effectief gebruik van kan maken. Laagdrempelig, inclusief en betrouwbaar. Persoonlijk en fysiek contact blijft altijd bestaan naast onze eigentijdse digitale dienstverlening. Voor wie dat nodig heeft of wil. We durven vooruit te kijken en groeien mee met de ambities van de stad. We snappen dat het verbeteren van onze dienstverlening een continu proces is.



"De ideale dienst-verlening is menselijk met altijd dat stapje extra"

In de praktijk

Hoe passen we onze visie toe in de praktijk? Hoe zorgen we ervoor dat onze visie daadwerkelijk leidt tot persoonlijke, gastvrije en toekomstbestendige dienstverlening aan inwoners?
Het antwoord op deze vragen hebben we vertaald in vijf dienstverleningsprincipes.

Onze dienstverleningsprincipes zijn:

1. Altijd dichtbij
2. Persoonlijk en gastvrij
3. Deskundig en betrouwbaar
4. Digitaal gemak
5. Effectief en toekomstgericht

01 Altijd dichtbij



Altijd dichtbij

We vinden onze inwoners belangrijk. We vragen ze regelmatig welke behoeftes er zijn en hoe we samen kansen kunnen pakken. Met die kennis weten we hoe we met onze dienstverlening het verschil kunnen maken. We zorgen ervoor dat persoonlijk contact altijd mogelijk blijft in een omgeving waar digitalisering een vlucht neemt. Uiteindelijk kiest de inwoner het kanaal, wij zorgen voor een logische route er naartoe.

02 Persoonlijk en gastvrij



Persoonlijk en gastvrij

We willen dat iedereen zich bij ons welkom voelt. We voelen ons betrokken en weten dat onze inwoners invloed hebben op onze dienstverlening. Ook zijn we ons bewust van onze eigen rol en bijdrage aan goede dienstverlening. Dat betekent dat we ons professioneel gedragen en persoonlijk betrokken zijn. We voelen en nemen de ruimte om onze inwoners positief te verrassen. We zetten graag een stap extra.

Onze visie

Dit betekent dat we:

- Omgevingssensitief zijn, we sluiten aan bij wat inwoners willen en kunnen.
- Onze dienstverlening samen met inwoners verbeteren en evalueren.
- Duidelijke taal spreken (B1) en oog hebben voor taalbarrières.

Dit betekent dat we:

- Inwoners gastvrij ontvangen in het stadhuis en doorverwijzen naar de juiste medewerker of instantie.
- Vragen die direct beantwoord kunnen worden ook meteen afhandelen.
- Onze interne samenwerking en dienstverlening goed geregeld hebben.
- Onze medewerkers trainen en coachen op klantgerichtheid en gastvrijheid.

03 Deskundig en betrouwbaar



Deskundig en betrouwbaar

Inwoners willen weten waar ze aan toe zijn als zij een product of dienst bij ons aanvragen. Wat is het proces? Hoe lang duurt het? Servicenormen geven antwoord op dit soort vragen. Ons uitgangspunt is dat we elke aanvraag deskundig, betrouwbaar en vlot afhandelen. Onze informatie is altijd duidelijk en voorspelbaar.

Waar mensen werken worden fouten gemaakt. Dat geldt ook voor ons. We willen graag leren van onze fouten. Dat betekent dat we ook kritisch kijken naar ons klachtenproces. Hoe gaan we in gesprek bij een meningsverschil? Hoe kunnen we klachten beter en sneller afhandelen?

Dit betekent dat we:

- Doen wat we beloven en transparant zijn in hoe we dat doen.
- Informatie begrijpelijk maken.
- Onze servicenormen op orde hebben en die ook nakomen.
- Zorgen dat ons klachtenproces op orde is.
- Zorgen dat er altijd een medewerker beschikbaar en bereikbaar is.

04 Digitaal gemak



Digitaal gemak

De digitalisering van de dienstverlening nam de afgelopen jaren een grote vlucht. Dat biedt vooral voordelen en kansen. Inwoners kunnen altijd en overal informatie vinden en zaken zelf regelen. Digitalisering geeft ook gemak zodat we inwoners sneller kunnen helpen. Dit vinden inwoners prettig. We gaan de komende jaren door met digitaliseren. De tijd die ons dat oplevert, besteden we aan persoonlijke aandacht voor inwoners die dat nodig hebben of willen.
Zijn er inwoners die digitaal niet of moeilijk mee komen, zoals ouderen? Dan kijken we met onze partners in de stad hoe we hen kunnen helpen hun digitale vaardigheden te verbeteren. We behandelen elke aanvraag deskundig en dragen zo bij aan het vertrouwen in onze gemeente.

Dit betekent dat we:

- Een toegankelijke en overzichtelijke website hebben met laagdrempelige diensten.
- Geen overbodige informatie aanbieden of overbodige vragen stellen.
- Een (digitale) aanvraag zo makkelijk maken dat inwoners het zelf kunnen.
- Zorgen dat inwoners de status van hun aanvraag kunnen volgen.
- Veiligheid en privacy van informatie van onze inwoners goed borgen.



01

02

Effectief en toekomstgericht

We volgen nieuwe ontwikkelingen op de voet en durven hiermee te experimenteren. Zo schatten we in of het past bij onze dienstverlening. Zijn er bestaande veranderprogramma's en projecten binnen de gemeente? Dan sluiten we daarop aan. Voor nieuwe initiatieven gebruiken we goede voorbeelden van andere organisaties en overheden. We delen ervaringen en leren van klachten.

Dit betekent dat we:

- Weten welke (technische) ontwikkelingen kansen bieden voor onze dienstverlening.
- Onze dienstverlening laten meegroeien met de ambities van de stad.
- Onze dienstverlening aanpassen aan nieuwe wetgeving.
- Actief deelnemen in regionale en landelijke samenwerkingsverbanden en oplossingen gebruiken die we daar samen ontwikkelen.
- Dienstverlening onderdeel maken van ons leer & ontwikkelaanbod.

04

Hoofdstuk 4

Aan de slag

01

De ambities in deze visie realiseren we de komende jaren samen met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Het verbeteren van die dienstverlening naar gastvrij, persoonlijk en toekomstgericht zien wij als een mooie uitdaging.

Dat pakken we stap voor stap én met focus aan. Onderweg bewegen we mee met de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van onze inwoners.

02

Hoe vertalen we onze visie naar beoogde resultaten?
Dat doen we met een uitvoeringsprogramma. Hierin werken we programma's uit aan de hand van de vijf dienstverleningsprincipes. Hierbij is onze blik zowel naar buiten als naar binnen gericht.
In het uitvoeringsprogramma staan ook onze servicenormen.

03

