



CONCEPT

Visie op dienstverlening 2020-2024

'Gastvrij Gorinchem:'

De inwoner centraal, persoonlijk én digitaal

Inhoud

Samenvatting	3
1. Onze Visie 2020 - 2024	4
2. Passende dienstverlening doen wij zo!	5
3. Hoe meten we dat?	6
4. Wat hebben we tot nu toe gedaan?	7
Programma passende dienstverlening	8
Professionaliseren van onze contacten	8
Digitaal, het nieuwe normaal	8
Gastvrij en Persoonlijk contact	9
Deel 2: Activiteiten	10
Bijlage 1: uitkomsten burgerpeiling	13

SAMENVATTING

Onze visie op Dienstverlening

In onze dienstverlening passen wij ons aan, aan de mens. We hebben het niet over klant centraal, maar over mens centraal. Dit betekent dat de inwoner het dienstverleningskanaal kiest. Selfservice of persoonlijk contact: wij zorgen dat de dienstverlening en inwonercontacten optimaal verlopen. Op deze manier krijgt iedereen de service die hem of haar het best past. Wij bieden inclusieve dienstverlening: passende dienstverlening voor iedereen.

Wat is onze ambitie?

- Onze inwoners krijgen altijd een compleet, eenduidig en deskundig antwoord ongeacht via welk dienstverleningskanaal zij contact met ons op nemen.
- Onze e-dienstverlening is zo gebruiksvriendelijk ingericht dat in 2024 50% van onze dienstverlening digitaal afgehandeld wordt. We hanteren de volgende uitgangspunten: snel, makkelijk en duidelijk
- Wij zijn gastvrij en staan altijd open voor persoonlijk contact.

Passende dienstverlening doen wij zo!

Hoe leveren wij onze Gorinchemse passende dienstverlening?

Daar hebben wij drie principes voor die aansluiten bij onze organisatievisie:

- Wij maken het mogelijk
- Van buiten naar binnen
- Dienstverlening is van ons allemaal

Onze 3 pijlers in de dienstverlening

We gaan aan de slag met onze dienstverlening aan de hand van 3 pijlers. Deze 3 pijlers sluiten aan bij onze ambities.

- Professionaliseren van onze contacten
- Digitaal, het nieuwe normaal
- Gastvrij en Persoonlijk contact

In het activiteitenplan is per pijler opgenomen met welke activiteiten we aan de slag gaan.

1. Onze Visie 2020 - 2024



Onze missie

Wij willen dat burgers, bezoekers, instellingen en bedrijven zich welkom voelen bij de gemeente Gorinchem. Dit zit in onze houding en gedrag. Maar ook de toegankelijkheid van informatie en (open) data is belangrijk. Uiteraard houden we daarbij rekening met de nieuwe eisen aan informatiebeveiliging en privacy¹.

Onze visie op Dienstverlening: passende dienstverlening voor iedereen

Onze gemeente kenmerkt zich door een grote diversiteit onder onze inwoners en heeft een belangrijke regiofunctie. Wij krijgen daardoor allerlei verschillende mensen met verschillende vragen. Iedere inwoner heeft zijn of haar eigen voorkeur in hoe zij contact met ons hebben of hoe zij producten met ons regelen. Sommigen doen dat het liefst snel en makkelijk digitaal thuis van achter de computer. Anderen spreken graag één van onze medewerkers om persoonlijk geholpen te worden.

In onze dienstverlening passen wij ons aan, aan de mens. We hebben het niet over klant centraal, maar over mens centraal. Dit betekent dat de inwoner het dienstverleningskanaal kiest. Selfservice of persoonlijk contact: wij zorgen dat de dienstverlening en inwonercontacten optimaal verlopen. Op deze manier krijgt iedereen de service die hem of haar het best past. Wij bieden inclusieve dienstverlening: passende dienstverlening voor iedereen.

Sinds maart 2020 hebben we verschillende aanpassingen in onze dienstverlening moeten doen door Corona. Wij hebben ons stadhuis ingericht aan de 1,5 metersamenleving met looproutes, hygiënemaatregelen en kuschermen. Daarnaast hebben wij aanpassingen gedaan in verschillende werkwijzen. Onze dienstverlening vindt voornamelijk telefonisch en digitaal plaats. Door het Corona-virus maken wij dus soms andere keuzes in onze dienstverlening.

Doel visie Dienstverlening

Om aan te sluiten bij de wensen en verwachtingen van onze inwoners willen wij onze dienstverlening verder verbeteren en gaan wij onze inwonercontacten verder professionaliseren. In deze visie maken we keuzes en geven hier de richting voor en daarmee zijn we:

- Meer digitaal gedreven en werken we aan proactieve dienstverlening
- Een lerende organisatie, we ontwikkelen ons continue
- In staat sneller en beter in te spelen op veranderingen in dienstverlening

Wat is onze ambitie?

Onze ambities op het gebied van onze dienstverlening zijn:

- Onze inwoners krijgen altijd een compleet, eenduidig en deskundig antwoord ongeacht via welk dienstverleningskanaal zij contact met ons op nemen.
- Onze e-dienstverlening is zo gebruiksvriendelijk ingericht dat in 2024 50% van onze dienstverlening digitaal afgehandeld wordt. We hanteren de volgende uitgangspunten: snel, makkelijk en duidelijk
- Wij zijn gastvrij en staan altijd open voor persoonlijk contact.

Onze ambities worden verder uitgewerkt in het programma passende dienstverlening 2021 - 2024

¹ Gorcums akkoord 2018 -2022: Mensen maken de stad

2. Passende dienstverlening doen wij zo!

De visie is de basis voor alle dienstverlening vanuit de gemeente Gorinchem. Dit beperkt zich dus niet tot 'de voorkant' van de organisatie, maar is een richtlijn voor alle medewerkers, leidinggevend en bestuurders. Hoe leveren wij onze Gorinchemse passende dienstverlening? Dat doen wij met onze dienstverleningsprincipes:

Wij maken het mogelijk

In 2019 zijn we gestart om de motor van de organisatieontwikkeling aan te zetten. Er zijn veel deelprojecten gestart en er is hard gewerkt aan de organisatievisie. We kunnen zeggen: er waait een andere wind door het stadhuis: wij zijn mogelijkmakers! Hoe ziet dat eruit? Wij betrekken belanghebbenden, we verplaatsen ons in de inwoners en we gaan op onderzoek uit. We laten inwoners zien hoe het wel kan! Door in gesprek te gaan met alle belanghebbenden verzamelen we zelf de kaders. Vooraf regelen we wat we nodig hebben. We doen wat werkt en gebruiken ons gezond verstand. Passende dienstverlening; wij maken het mogelijk!

Van buiten naar binnen

Wij kennen onze Gorinchemse inwoners en weten wat er leeft in onze stad. Onze dienstverlening en manier van contact sluit hierop aan. Wij zijn in de stad en iedereen is welkom in ons stadhuis. We werken van buiten naar binnen.

Dienstverlening is van ons allemaal

Een inwoner heeft vaak meerdere contactmomenten met de gemeente. Bij de afhandeling zijn vaak verschillende teams betrokken. Het verbeteren van onze contacten doen we samen met alle teams. Inwoners hebben in hun beleving contact met 'de gemeente' en verwachten op een passend en op eenzelfde manier geholpen te worden. Integrale samenwerking is vaak voorwaardelijk voor een goede dienstverlening. Alle teams en medewerkers zijn dienstverlener en dat zit in onze houding en gedrag. Dienstverlener moet je zijn en dienstverlening moet je doen! Dienstverlening is van ons allemaal!

Dit betekent het voor onze medewerkers

Vanuit de Visie organisatieontwikkeling willen we een innovatieve en vernieuwende gemeente zijn die in mogelijkheden denkt en doet wat daarbij hoort. Dit heeft effect op hoe we onze organisatie inrichten en hoe wij binnen de organisatie met elkaar (willen) werken. Wij werken met onze medewerkers aan een positieve, proactieve en professionele organisatie. Zo is de medewerker nieuwe stijl als "mogelijkmaker" ontstaan.

De medewerker nieuwe stijl is:

- Oplossingsgericht
- Werkt vanuit eigen verantwoordelijkheid
- En geeft zelf sturing aan zijn/haar werkzaamheden en ontwikkeling.

Hiervoor is coachend leiderschap nodig van teammanagers en directie. Leiderschap met aandacht voor de medewerker, voor ontwikkeling en met sturing op de resultaten.

3. Hoe meten we dat?

Iedere 2 jaar wordt er onder onze inwoners een burgerpeiling uitgevoerd. De inwoners van de gemeente Gorinchem waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,9 (2019).

De uitkomsten van de burgerpeilingen zijn verwerkt in deze visie in onze dienstverleningsprincipes of activiteiten (bijlage 1).

Dashboard dienstverlening

We gaan aan de slag met het inrichten van een dashboard dienstverlening. In dit dashboard gaan we belangrijke stuurgegevens bijhouden en kunnen we onze dienstverlening monitoren, evalueren en bijsturen. Het dashboard dienstverlening is opgenomen in het activiteitenplan.



4. Wat hebben we tot nu toe gedaan?

Er is al hard gewerkt aan de Gorinchemse dienstverlening. Deze resultaten zijn belangrijke bouwstenen voor onze visie:

Het KCC waar alle dienstverleningskanalen binnenkomen is gerealiseerd. De medewerkers zijn getraind en opgeleid en zij vormen samen één team. Zij hebben grip op het afhandelen van de telefoon, waarbij gebruik wordt gemaakt van een kennisbank.

Sinds eind 2018 wordt gewerkt met een nieuwe telefooncentrale, die voor de nodige managementinformatie gaat zorgen. Een nieuwe website is september 2018 in gebruik genomen. Ook zijn nieuwe kanalen aan onze middelen toegevoegd: sociale media en chat. Standaardproducten worden digitaal afgehandeld. De mijlpalen op een rij:

- KCC inclusief webcare
- Kennisbank en nieuwe telefooncentrale
- We werken met het algemene nummer 140183
- Overzichtelijke website
- Standaardproducten digitaal
- Inwonergericht door nieuwe kanalen, zoals sociale media en online chat
- Werken op afspraak
- E-dienstverlening: o.a. 10 burgerzakenproducten
- We werken met de Fixi-app



Programma Passende Dienstverlening 2020 - 2024

Om altijd passende dienstverlening te leveren willen wij de contacten via alle kanalen verder professionaliseren. Hiernaast willen wij ons extra richten op digitale dienstverlening en persoonlijke dienstverlening. Onze aanpak voor passende dienstverlening baseren we op 3 pijlers:

1. *Professionaliseren van onze contacten*
2. *Digitaal, het nieuwe normaal*
3. *Gastvrij en Persoonlijk contact*



Professionaliseren van onze contacten

Makkelijk in contact

Inwoners moeten makkelijk met ons in contact kunnen komen. De verwachting wat betreft bereikbaarheid van de overheid wordt steeds hoger. Inwoners hebben complexere vragen, zijn beter voorbereid en willen bediend worden via verschillende kanalen: telefoon, e-mail, online via de website of diverse social mediakanalen. Ook worden kanalen door elkaar heen gebruikt. Daarnaast verwachten mensen steeds sneller een juist antwoord. Bovendien is de wijze hoe we een vraag van een inwoner afhandelen minstens zo belangrijk als het afhandelen van het contact zelf. Ons klantcontactcentrum is een belangrijke spil voor onze contacten. Wij zorgen aan de hand van managementinformatie dat de kanalen en contacten op orde zijn. Met een kwaliteitshandvest weet de inwoner wat ze van ons kunnen verwachten. Dit communiceren wij bij onze producten en diensten.

Waar we eerst dachten dat nieuwe media het aantal telefooncontacten drastisch zal laten verminderen, merken we nu dat inwoners ons benaderen via sociale media én telefoon. Telefonische dienstverlening blijft een belangrijk onderdeel van de interactie met onze inwoners. Nederlanders hebben het liefst via e-mail (56 procent) en telefoon (41 procent) contact met de overheid². Onze telefonische dienstverlening willen wij onder andere verbeteren door het verhogen van geslaagde contactpogingen. In onze schriftelijke dienstverlening via brieven en e-mail gaan we aan de slag met 'duidelijke taal'³. Natuurlijk houden we ook rekening met de AVG en de juiste archivering van onze correspondentie.



Digitaal, het nieuwe normaal:

E-dienstverlening verder ontwikkelen

Digitalisering is niet meer weg te denken uit onze samenleving. Online shoppen, communiceren, iedereen is altijd en overal digitaal "always connected". En niet meer thuis vanachter onze pc maar altijd en overal via onze mobiele telefoon: mobile first.

Voor alle overheidsproducten naar een gemeentebalie toe moeten is dan ook niet meer van deze tijd. Eenvoudige standaardproducten moeten gemakkelijk, snel en veilig digitaal geregeld kunnen worden. Inwoners willen digitaal zaken kunnen regelen met de overheid.

Wanneer de inwoner of ondernemer zaken graag digitaal afhandelt, willen we daarbij aansluiten. We willen daarom onze e-dienstverlening verder ontwikkelen, zodat meer producten en diensten eenvoudig digitaal af te handelen zijn. Hierdoor wordt onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk en plaats- en tijdonafhankelijk, passend bij deze tijd en sluit aan aan de hedendaagse verwachtingen van de inwoner.

Digitaal persoonlijk maken

Onze e-dienstverlening is snel, makkelijk en duidelijk. We zetten hierbij in op een persoonlijke benadering en digitaal persoonlijk maken. Makkelijk betekent ook procedures en regels die bijdragen aan eenduidigheid. We vragen niet naar gegevens die al bekend zijn.

Digitale inclusie

We houden ook rekening met inwoners die moeite hebben met de digitalisering van de samenleving, moeite hebben om bij te blijven of door hun fysieke of verstandelijke beperking moeite hebben om met ons in contact te komen. Het is belangrijk dat we ook deze groepen op passende wijze weten te bereiken. We willen inwoners die daarvoor openstaan evenwel de mogelijkheid geven om met begeleiding zelf zaken online te regelen en stellen indien gewenst informatie op papier beschikbaar.

Gastvrij en Persoonlijk contact



Mensgericht contact

Alhoewel producten en diensten met een eenvoudig werkproces zich uitstekend lenen voor een digitale afhandeling, zal er altijd een deel van onze inwoners zijn die graag persoonlijk contact heeft. Zo'n 2,5 miljoen Nederlanders zijn minder digi-vaardig ⁴. Daarnaast zijn sommige diensten zo belangrijk voor inwoners dat persoonlijk contact ook een toevoeging is bij de beleving van deze diensten voor de inwoner, denk hierbij aan bijzondere life-events als een huwelijk of een geboorte. Ook zijn er contacten die zich minder goed lenen voor afhandeling via internet, complexere vraagstukken over meerdere disciplines vragen om maatwerk en persoonlijk contact. Fysieke locaties, met ruime openingstijden, om overheidszaken te regelen mogen nooit verdwijnen, vinden bijna zes op de tien Nederlanders ⁵.

De manier waarop wij invulling geven aan dit persoonlijk contact en de beleving van de inwoner wordt hierbij steeds belangrijker. Overheden hebben steeds meer oog voor de beleving van hun inwoners. Waar we eerst spraken over de klant centraal, spreken we nu over de mens centraal.

Speciale doelgroepen

We houden onze blik scherp gericht op speciale doelgroepen, zoals inwoners met een beperking, anderstaligen, mensen die laaggeletterd zijn of moeite hebben met digitaal. We bieden hun persoonlijke ondersteuning en leveren maatwerk.

Dienstverlening en persoonlijk contact in het stadhuis

Ons stadhuis doet eer aan het citaat 'huis van de stad'. Iedereen is welkom en wordt gastvrij ontvangen. Onze ontvangst is zo geregeld dat iedere bezoekers zich persoonlijk welkom voelt. Zowel fysiek als mentaal zijn er geen drempels en onze gastheer/gastvrouw speelt hier een belangrijke rol in. De inrichting van onze publieksruimte is flexibel en biedt verschillende mogelijkheden en sluit daarom altijd aan bij het doel van het bezoek van onze inwoners. Snel een product ophalen? Aan de snelbalie wordt iedereen snel en professioneel geholpen. Meer behoefte aan maatwerk? In een persoonlijke setting, zoals in een ontmoetings- en werkruimte in het werkcafé van het stadhuis, kunnen alle zaken worden besproken.

Onze buitendienst- en veerdienstmedewerkers

Onze medewerkers van de buitendienst zijn het visitekaartje van onze organisatie en vaak aanspreekpunt voor inwoners. De begeleiders van de ploeg staan inwoners te woord of nemen contact op met hun collega's om vragen en opmerkingen te bespreken of door te geven. Inwoners spreken de medewerkers vaak aan voor een melding in de openbare ruimte. Om deze meldingen makkelijker af te handelen en de dienstverlening naar de inwoners te verhogen zijn wij 1 december 2020 gestart met de Fixi app (zie ook activiteitenplan). Via deze app worden inwoners o.a. op de hoogte gehouden van de status van hun melding.

Ook de collega's van Riveer & Lingeaven zijn dagelijks het gezicht van onze organisatie. Riveer zorgt voor de verbinding op het water aan forenzen en toeristen en de Lingeaven verwelkomt ieder seizoen weer veel passanten die de stad Gorinchem bezoeken. De medewerkers van Riveer & Lingeaven staan iedere dag klaar om de bezoekers op de veren of in de haven zo goed mogelijk van dienst te zijn. Er is altijd ruimte voor persoonlijk en direct contact en daarnaast wordt er groots ingezet met onze digitale kanalen. Contact is niet alleen via telefoon of mail, maar denk ook aan nieuwsberichten en actualiteiten op de website, de Riveer app voor tickets en de dienstregeling, Social Media voor nieuws, historie of een leuke actie. In het seizoen 2020 is er een pilot gestart met een mobiel informatiepunt bij Buiten de Waterpoort. Reizigers met een vraag bij vertrek of aankomst konden direct worden geholpen worden door de mensen van Riveer en de vrijwilligers van Mooi Gorinchem.

² Onderzoek van de Nationale Ombudsman door Kantar naar de relatie overheid-burger (2019).

³ Taalvaardigheid is ook één van de zes kansen van het integraal sociaal beleid waaraan de komende twee jaar extra impuls aan wordt gegeven.

We werken aan de ene kant aan het vergoten van de taalvaardigheid van onze inwoners en aan de andere kant aan het begrijpelijker maken van onze boodschap.

⁴ Brochure: Digitale Inclusie (Agenda digitale overheid december 2018)

⁵ Ook dit zijn enkele uitkomsten van het onderzoek dat de Nationale Ombudsman door Kantar heeft laten uitvoeren naar de relatie overheid-burger (2019).

Deel 2 Activiteiten

Wat willen we bereiken en waarmee gaan we aan de slag?

Professionaliseren van onze contacten

NR.	ACTIVITEIT	PLANNING KWARTAAL
1.	Doorontwikkelen KCC Webcare is overgedragen aan het KCC. We gaan de slag met het professionaliseren van onze contacten aan de hand van managementinformatie. Het KCC wil 60 % van de vragen zelf kunnen afhandelen. Inwonercontact en kanalen op orde brengen.	Continue proces
2.	Het verbeteren van onze telefonische dienstverlening Organisatiebreed gaan we aan de slag om onze telefonische dienstverlening te verbeteren. We willen het aantal geslaagde contactpogingen verhogen naar 90 %.	Start Q4 2020
3.	Dashboard dienstverlening We gaan aan de slag met het inrichten van een dashboard dienstverlening. In dit dashboard gaan we belangrijke stuurgegevens bijhouden en kunnen we onze dienstverlening monitoren, evalueren en bijsturen.	Start Q3 inrichting 2021
3b.	Ontwikkelingen kwaliteitshandvest We gaan afspraken maken over ons serviceniveau zodat de inwoners weten wat zij van ons kunnen verwachten op het gebied van onze dienstverlening. Deze afspraken gaan o.a. over terugbellen. Belangrijke KPI's (kritieke prestatie-indicatoren) worden ontleend aan het dashboard dienstverlening.	Q4 2021
4.	We sturen tussenberichten Vanuit de burgerpeiling is aangegeven dat er meer behoefte is aan tussenberichten. Dit gaan we in passen in onze reguliere werkwijze. Zo wordt er nu een automatisch antwoord verzonden vanaf de algemene e-mailbox info@gorinchem.nl	Q2 2021
5.	Aan de slag met duidelijke taal Staatssecretaris van BZK Raymond Knops investeert extra om de communicatie van de overheid duidelijker te maken. Wat we nu doen, is nog niet genoeg. De teksten van de overheid zijn nog steeds te moeilijk. Daarom hebben we in Gorinchem een Taalpact ondertekend voor de aanpak van laaggeletterdheid. In Q2 2021 starten we met onze brievenwasserette. Samen met de ambassadeurs dienstverlening gaan we onze bestaande brieven en teksten onder de loep nemen en verduidelijken. Daarnaast ontvangen de medewerkers van de gemeente trainingen vanuit Stichting Lezen en Schrijven. Taalvaardigheid is ook één van de zes kansen van het integraal sociaal beleid waaraan de komende twee jaar extra impuls aan wordt gegeven. We werken aan de ene kant aan het vergoten van de taalvaardigheid van onze inwoners en aan de andere kant aan het begrijpelijker maken van onze boodschap.	Q1 2021
6.	Webcare strategie ontwikkelen Het hebben van een webcarestrategie heeft invloed op de service en daarmee het imago van de gemeente Gorinchem. Door in kaart te brengen hoe we te werk willen gaan binnen de kaders dragen we bij aan het volgende: • We kunnen inwoners sneller helpen bij inkomende vragen. • Met een proactieve houding en online monitoring kunnen we berichten opsporen en situaties oplossen voordat het grootst kan uitpakken. • Extern: een webcarestrategie kan bijdragen aan een hogere tevredenheid en imago verbetering • Intern: een lagere werkdruk en product- en dienstverbetering.	Q1 2022

NR.	ACTIVITEIT	PLANNING KWARTAAL
1.	Realiseren van e-diensten. De eerste 10 zijn: 1. Aangifte geboorte 2. Aangifte overlijden 3. Aanvragen uittreksel BRP 4. Aanvragen afschrift Burgerlijke Stand 5. Doorgeven verhuizing 6. Doorgeven vermissing reisdocument 7. Doorgeven beschikbaarheid stembureauleden 8. Wijzigen geheimhouding persoonsgegevens 9. Wijzigen aanschrijfname 10. Aangifte huwelijk & partnerschap	Gedeeltelijk gerealiseerd in 2020. Loopt verder door in 2021
2.	Realisatie online chat Live chat is één van de vormen van online contact. Met het chatvenster op de website kunnen bezoekers direct vragen stellen. De voordelen van online chat: laagdrempelig contact, minder afhakers op de website, hogere tevredenheid.	
3.	Start Fixi app De app Fixi helpt inwoners met het melden van problemen in de openbare ruimte zoals kapotte lantaarnpalen, overvolle prullenbakken of losliggende stoeptegels. Inwoners kunnen daarnaast via de app zelf de status van hun melding inzien of zien of een melding al door iemand anders is gedaan, zodat er geen dubbele meldingen meer binnen komen.	
4.	Voortzetten WhatsApp WhatsApp is het meest gebruikte social media platform in Nederland (jong en oud) en in dienstverlening niet meer weg te denken. Met WhatsApp bieden we snelle oplossingen. Zakelijk gebruik van WhatsApp is alleen toegestaan via WhatsApp Zakelijk. Overheden worden vooralsnog niet toegelaten tot WhatsApp zakelijk. We houden ontwikkelingen in de gaten en sluiten aan wanneer er weer mogelijkheden zijn.	Afhankelijk van WhatsApp
5.	Stembureau-app: stemhulp De Stemhulp ondersteunt en bewaakt gedurende de verkiezingsdag het gehele proces. Daarnaast geeft de Stemhulp real-time inzicht in de opkomstcijfers en de drukte op de stembureaus. Voordelen Stemhulp: • live inzicht in de voortgang en opkomst van alle stembureaus; • leidt de voorzitter gedurende de dag door het proces; • makkelijk in contact met individuele, meerdere of alle stembureaus in de gemeente; • live opkomst verwerken; • sneltelling	Maart 2021
6.	Pilot Digitaal Rijbewijs aanvragen In deze pilot kunnen inwoners zelf digitaal hun rijbewijs aanvragen en hoeven alleen nog naar het stadhuis te komen om hun rijbewijs af te halen. Dit is een lastenverlichting voor de inwoners, de druk op de balies in het gemeentehuis wordt verminderd en de kwaliteit van de pasfoto van het rijbewijs verbeterd.	Afhankelijk wanneer wij worden toegelaten tot de pilot
7.	Verbeteren kwaliteit van onze e-dienstverlening Ons doel is dat onze e-dienstverlening zo gebruiksvriendelijk is, dat in 2024 50% van onze dienstverlening digitaal wordt afgehandeld. We gaan hiervoor kijken naar het webratio ⁶ , webteksten, toegankelijkheid en verdere ontwikkeling van de e-producten. We starten hiervoor met een werkgroep online-dienstverlening en betrekken het hele proces / de keten.	Start Q1 2021
8.	Website www.samengorinchem.nl Deze site wordt de portal waar inwoners hulp en ondersteuning aan elkaar bieden maar waar men ook de weg naar activiteiten, hulp/ondersteuning en ons vindt.	2021
9.	Digitaliseren parkeerproducten We willen de parkeerproducten gaan digitaliseren. Het gaat hierbij om het digitaliseren van het vergunningparkeren met bijbehorende visiteregeling, in combinatie met een digitale handhaving hiervan. Aanvullend wordt het betaalde parkeren binnen de gemeente gedigitaliseerd. Inwoners kunnen dan volledig digitaal hun parkeerproducten met ons regelen.	Q4 2022

Gastvrij en Persoonlijk contact

NR.	ACTIVITEIT	PLANNING KWARTAAL
1.	Werken op afspraak Met een cijfer van een 7,6 is de balie het dienstverleningskanaal dat het hoogst beoordeeld wordt in de burgerpeiling 2019. Er zijn geen wachttijden meer en inwoners kunnen een moment uitzoeken waarbij een afspraak hen het beste uitkomt. Voor bezoekers zonder afspraak wordt er door de receptiemedewerker gekeken of er nog ruimte is in de afsprakenplanner. We richten op een flexibele en gastvrije ontvangst. De tekst van de welkomstuil is aangepast, zodat een bezoeker die later binnenkomt niet meer wordt verzocht een nieuwe afspraak te maken, maar ook wordt gewezen naar de receptiemedewerker voor een passende oplossing. Deze gastvrije en flexibele werkwijze wordt door onze medewerkers doorgetrokken bij alle afspraken.	
2.	Pilot Aanpassing openingstijden (i.v.m. Corona is pilot uitgesteld) Er is een pilot gestart met gewijzigde openingstijden van de servicebalies van burgerzaken en het KCC waarbij er een extra avondopenstelling is op dinsdagavond tot 19:30 uur en de servicebalies op dinsdag- en donderdagochtend sluiten. De voorgestelde openingstijden bieden meer variatie en daardoor flexibiliteit voor (de fulltimewerkende) inwoners.	 Wordt na corona opgestart
3.	We werken aan onze vaardigheden in Gorinchem Academie Vanuit het HR Ontwikkelplan & Veranderagenda voor 2020 is o.a. het doel omschreven om vanuit HR de medewerker nieuwe stijl de kans te geven zich te excelleren en te ontpoppen tot de Gorinchemse Mogelijkmaker. Als concreet gewenst resultaat wordt hierin de oprichting van de Gorinchem Academie genoemd. In de leerlijn Gastheerschap wordt aandacht gegeven aan de vaardigheden in het kader van dienstverlening.	Q 3 2021
4.	Inrichting 1,5 meter dienstverlening Onze dienstverlening is aangepast naar de anderhalvemetersamenleving. Er zijn bijvoorbeeld looproutes gemaakt en extra hygiëne maatregelen genomen. Daarnaast zijn er maatregelen genomen om kwetsbaarheid van de belangrijke taken te verminderen zoals thuiswerkaccounts en het opdelen van teams in meerdere ploegen.	
5.	Inrichten welzijnsloket In het stadhuis gaan wij een integraal welzijnsloket oprichten. Bij dit loket kunnen inwoners terecht met allerlei vragen over wmo, klussendienst, vrijwilligerssteunpunt en mantelzorg. Door deze integrale aanpak worden inwoners voortaan op één punt geholpen.	Q 4 2020

Bijlage 1: uitkomsten burgerpeiling

Iedere 2 jaar wordt er onder onze inwoners een burgerpeiling uitgevoerd. De inwoners van de gemeente Gorinchem waarderen de gemeentelijke dienstverlening met een 6,9 (2019).

De uitkomsten van de burgerpeilingen zijn verwerkt in deze visie in dienstverleningsprincipe of activiteiten (bijlage 1).

STELLING UIT BURGERPEILING	DIENSTVERLENINGSPRINCIPE OF ACTIVITEIT
Ik kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen	Principe: Professionaliseren inwonercontact
De medewerker voelt zich verantwoordelijk om daadwerkelijk tot een oplossing te komen	Principe: Dienstverlening is van ons allemaal
De medewerker kan zich goed inleven	Principe: Van buiten naar binnen
Ik werd voldoende op de hoogte gesteld of gehouden van het verloop van de afhandeling	Activiteit: We versturen tussenberichten
De gemeente gebruikt heldere taal	Activiteit: Aan de slag met duidelijke taal
De medewerker bood de ruimte om mee te denken	Principe: Mogelijk maken
De medewerker verraste mij aangenaam met de service die hij / zij verleende	Principe: Mogelijk maken

© Gemeente Gorinchem

In alle gevallen van overname van tekst (hergebruik)
bronvermelding auteursrechtelijk verplicht.

