

Voorstel Gemeenteraad F

Onderwerp	Dienstverleningsvisie - Enschede zorgt dat het klikt - benaderbaar, betrokken en betrouwbaar		
Portefeuillehouder	Marc Teutelink agendaletter (F)		
Organisatieonderdeel	Cluster CIO Office	Aangeboden aan Raad	16 september 2025
Stuknummer (invulling door Griffie)		Corsanummer	2500025391

Wij stellen u voor te besluiten om:

1. De vernieuwde dienstverleningsvisie "Enschede zorgt dat het klikt - Benaderbaar, betrokken en betrouwbaar" vast te stellen als richtinggevend kader voor gemeentelijke dienstverlening.

Inleiding en voorgeschiedenis

In 2018 heeft de gemeenteraad de visie "Enschede zorgt dat het klikt" vastgesteld. De einddatum van deze visie was 2022. In de praktijk bleek de visie langer mee te kunnen. De visie is nu vernieuwd om beter aan te sluiten bij maatschappelijke ontwikkelingen, technologische innovaties en veranderende verwachtingen van inwoners. De vernieuwde visie helpt ons om hier goed op in te spelen en het vertrouwen van inwoners te versterken. Daarbij behouden we het goede en verbeteren waar nodig.

Deze visie is geschreven voor medewerkers en bestuur van de gemeente Enschede. Om de visie tastbaar te maken werken we met de basisprincipes: Benaderbaar, Betrokken en Betrouwbaar. Waarden die onze inwoners, volgens recent onderzoek vanuit het programma Open Enschede, erg belangrijk vinden. De visie is vertaald naar concreet gedrag: we werken volgens vijf uitgangspunten zoals "Ik ben er voor jou" en "Ik check of ik jou geholpen heb". Met dit dienstverleningsgedrag willen we het verschil maken.

Datum	Soort besluit	Naam	Status
17-12-2018	Raadsvoorstel	Visie op Dienstverlening "Enschede zorgt dat het klikt" 2018-2022	Aangenomen

Publieksvriendelijke samenvatting

Dienstverlening is gemeentebreed een belangrijk thema. Inwoners verwachten van ons dat we benaderbaar, betrokken en betrouwbaar zijn. Deze basisprincipes voor houding en gedrag hebben we vertaald naar onze vernieuwde Dienstverleningsvisie. Daarin werken we volgens 5 uitgangspunten, waaronder 'ik ben er voor jou' en 'ik check of ik jou geholpen heb'.

Er lag met "Enschede zorgt dat het klikt" al een stevige basis voor onze dienstverlening. Deze visie werd in 2018 vastgesteld en geeft eenheid in denken en doen. Deze goede basis is een voorwaarde om verder te kunnen verbeteren. Inwoners verwachten duidelijke communicatie, maatwerk en betrouwbare dienstverlening. Tegelijkertijd nemen digitale ontwikkelingen, wetgeving en maatschappelijke uitdagingen zoals inclusiviteit en verruwing toe. De vernieuwde visie helpt ons om hier nog beter op in te spelen en het vertrouwen van inwoners te versterken.

Gewenst effect van het besluit in relatie tot de strategische opgaven

De dienstverleningsvisie draagt bij aan het realiseren van de strategische opgave Open Enschede. Uit recent onderzoek blijkt dat inwoners verwachten (in termen van houding en gedrag) dat de gemeente:

- eerlijk is,
- aandachtig luistert,

- begrijpelijk en duidelijk is,
- verantwoordelijkheid neemt, en
- te vertrouwen is.

Voor de dienstverleningsvisie hebben we dit samengevat tot benaderbaar, betrokken en betrouwbaar. Door deze basisprincipes uit te werken naar concreet dienstverleningsgedrag willen we hier uitvoering aan geven.

Argumenten

1.1 De einddatum van de visie “Enschede zorgt dat het klikt” was 2022.

De visie bleek langer actueel te zijn. Nu zien we wel aanleiding om de visie te vernieuwen.

1.2 De visie sluit aan bij bestaande strategische kaders zoals Open Enschede

Deze kaders zijn al breed gedragen binnen de organisatie en vormen een solide basis voor verdere ontwikkeling van dienstverlening.

1.3 De visie biedt houvast in een veranderende samenleving

Door maatschappelijke trends zoals digitalisering, verruwing en inclusiviteit is een duidelijke koers nodig om het vertrouwen van inwoners te behouden en versterken.

1.4 Het vaststellen van de visie door de raad helpt om draagvlak te creëren voor het werken aan het verbeteren van onze dienstverlening.

In 2018 is voor het eerst een visie op dienstverlening door de gemeenteraad van Enschede vastgesteld. Dit heeft ervoor gezorgd dat dienstverlening gemeentebreed een belangrijk thema is geworden en ook voor eenheid in denken en doen.

Risico's

1.1 De visie wordt onvoldoende doorleefd in de organisatie

Als medewerkers de visie niet herkennen of toepassen, blijft het bij mooie woorden zonder effect op de dienstverlening. Met een interne communicatiecampagne zorgen we dat de visie gaat leven.

1.2 Verwachtingen niet waar kunnen maken

Hoewel de visie geschreven is voor bestuur en medewerkers is het een openbaar document. De visie wekt mogelijk verwachtingen die niet altijd waargemaakt kunnen worden, wat kan leiden tot teleurstelling. Om dit effect te beperken is heldere communicatie over wat wel en niet kan en waarom belangrijk. Het uitdragen van de servicenormen en het Handvest Open Enschede dragen hieraan bij.

Kosten en financiële dekking van het voorstel

N.v.t. we vragen niet om een financiële bijdrage voor dit voorstel.

Afweging en alternatieven

Het niet vernieuwen van de bestaande visie uit 2018 was een optie, omdat de oorspronkelijke visie “Enschede zorgt dat het klikt” al breed gedragen werd en nog steeds herkenbaar is. Er is toch gekozen voor een vernieuwde visie vanwege ontwikkelingen als digitalisering, verruwing, inclusiviteit en veranderende wetgeving. De bestaande visie bood onvoldoende houvast voor deze nieuwe uitdagingen.

Bovendien blijkt uit recent waardenonderzoek vanuit het programma Open Enschede dat inwoners de basisprincipes benaderbaar, betrokken en betrouwbaar erg belangrijke waarden vinden. De principes zijn daarom de basis voor deze visie.

Participatie

Bij het opstellen van de visie zijn de belangen van inwoners meegenomen door te putten uit resultaten van onderzoek en feedback.

Communicatie

De visie, en dan vooral het dienstverleningsgedrag wordt intern breed gecommuniceerd via intranet en sessies met medewerkers.

Vervolg

Om de ambities van deze visie waar te maken werken we met een uitvoeringsagenda Stedelijke Dienstverlening. De uitvoeringsagenda wordt elke 2 jaar vernieuwd en continu geactualiseerd.

Om de raad te informeren over de stand van zaken van de gemeentelijke dienstverlening bieden we een jaarverslag dienstverlening aan.

Bijlagen

Dienstverleningsvisie "Enschede zorgt dat het klikt – benaderbaar, betrokken en betrouwbaar".

Burgemeester en Wethouders van Enschede, _____

de loco-Secretaris,

de Burgemeester,

E.A. Smit

R.W. Bleker