Gemeente Duiven

gemeente Westervoort

Visie op dienstverlening 2022 - 2026

1 Inwoner centraal

2 Service-gericht

3 Duidelijk

4 Verstand van zaken

1STROOM

DUIVEN & WESTERVOORT

Onze ambitie

De Visie op dienstverlening 2022-2026 geeft richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening van gemeenten Duiven en Westervoort aan haar individuele inwoners en ondernemers. Die richting is: ***'Elk contact met de gemeente draagt bij aan het welzijn van onze inwoners, het vestigingsklimaat voor bedrijven en het (herstel van) vertrouwen in de overheid'.***

We handelen daarbij vanuit vier uitgangspunten voor dienstverlening: 'inwoner centraal', 'servicegericht', 'duidelijk' en 'kennis van zaken'. Als we werken vanuit deze uitgangspunten, merken onze inwoners en ondernemers in alles dat zij centraal staan. Het gaat niet alleen over het resultaat, maar ook over de manier waarop dat is gegaan. Dit geldt voor alle takken van sport van de gemeente. Van het sociaal domein tot de fysieke leefomgeving en het klantcontactcentrum.

Het doel van deze visie is de gemeentelijke organisatie te laten werken vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Deze visie biedt een kompas voor de inrichting van onze dienstverlening en is intern gericht.
Om onze ambitie en de genoemde uitgangspunten te vertalen naar de dagelijkse praktijk moeten we bepalen hoe deze vorm krijgen in ons werk en wat we moeten realiseren om passende diensten aan te bieden voor onze inwoners en ondernemers. In deze visie werken we de uitgangspunten verder uit en beschrijven we de werkwijze om te komen tot nadere invulling voor de dagelijkse praktijk. De vertaling van deze visie naar buiten toe (naar onze inwoners en ondernemers), en wat zij van de gemeenten mogen verwachten, zal na vaststelling en implementatie van deze visie plaatsvinden.

In dit document en bij de inrichting van onze dienstverlening spreken we over "inwoner". Daarmee doelen we op alle individuele inwoners en ondernemers die in contact staan met de gemeenten, ongeacht hun rol of de rol van de gemeente.

Inwoner Centraal

We gaan uit van de menselijke maat. De inwoner en zijn vraag staan daarbij centraal. Dit betekent dat we oprecht geïnteresseerd zijn in onze inwoners. In hoe zij in elkaar zitten, wat ze beweegt in hun persoonlijke situaties en in wat ze daadwerkelijk nodig hebben, nu en later.

Onze blik is naar buiten gericht en in de eerste plaats gericht op het welzijn van onze inwoners. Het maakt niet uit of die vraag schriftelijk, telefonisch, elektronisch of persoonlijk wordt gesteld. We stemmen ons handelen af op de vraag en de behoefte van de inwoner. We gaan daarbij uit van gelijkwaardigheid in plaats van gelijkheid. Niet iedereen heeft immers behoefte aan hetzelfde. Wel leidt ieder contact tot hetzelfde resultaat voor de inwoner: snelle en eenduidige informatie.

We zorgen er voor dat we de inwoner niet van het kastje-naar-de-muur sturen. We leveren goed uitgedachte producten. Het liefst doen we dit gestandaardiseerd (want snelheid).

Op dit moment zijn veel processen en werkwijzen nog ingericht op basis van intern-gerichte afwegingen of omdat iets al jaren zo gaat. Ook worden vragen vaak nog verkokerd behandeld en zijn er weinig afspraken over wat we intern van elkaar verwachten in het contact met inwoners en om vragen zo goed en snel mogelijk te kunnen beantwoorden.

Inwonergericht werken betekent dat we over afdelingen heen, meer procesgericht, gaan werken. Dat we onderling afspraken maken over wat we intern van elkaar kunnen verwachten en dat de verwachtingen en behoeften van onze inwoners leidend zijn voor de manier waarop we onze werkprocessen inrichten. Medewerkers werken samen om complexe inwonervragen af te handelen. Ze krijgen en nemen verantwoordelijkheid en tonen initiatief om klantvragen naar tevredenheid te beantwoorden en zo nodig (en mogelijk) maatwerk te leveren.

De zelfredzame inwoner staat centraal. Wat een inwoner zelf kan, laten we de inwoner zelf doen. Onze inwoners kunnen daarom zoveel mogelijk zaken digitaal regelen, tijd- en plaats-onafhankelijk. We sluiten daarbij aan op landelijke voorzieningen, zoals MijnOverheid, en de bereikbaarheid van de gemeente is voor essentiële diensten 24/7. De gemeentelijke website is daarmee een volwaardig dienstverleningskanaal.

We signaleren specifieke behoeften van inwoners met een beperkte (digi)taalvaardigheid en inwoners met een fysieke beperking en zorgen voor maatwerk waar dat nodig is. In alle situaties is de dienstverlening afgestemd op de behoefte en wensen van de inwoner. Met andere woorden: iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen.

We maken bij de (door)ontwikkeling van onze digitale dienstverlening via de gemeentelijke websites gebruik van een inwonerpanel om onze oplossingen te toetsen en mee te denken over vernieuwing c.q. verbetering van onze digitale dienstverlening.
Verder hebben we in het Jaarplan 2023 de opdracht geformuleerd de mogelijkheden in kaart te brengen om hulp te bieden aan inwoners die moeite hebben in het contact met de gemeente en daarvoor eventueel verbetervoorstellen te doen.

Servicegericht

Contact met de gemeenten Duiven en Westervoort staat garant voor een gastvrij gevoel, dat past bij het karakter van beide gemeenten. Dat karakter is realistisch en betrouwbaar. We reageren nuchter, rustig en zijn prettig in de omgang. We hebben tijd voor een praatje, zijn bereid te luisteren en hebben daarbij oprechte aandacht. Dat is de indruk die wij bij onze inwoners willen achterlaten.

Service straalt uit in onze brieven, e-mails, telefonische contacten, de website, fysieke ontmoetingen, sociale media en onze pagina in het huis-aan-huisblad. Wij communiceren proactief om vragen te voorkomen. De in toenemende mate complexere samenleving vraagt om een eerlijke en begripvolle overheid met menselijke maat. Iedere inwoner of ondernemer heeft daarin zijn eigen behoefte. Daarop inspelen, is de rode draad van onze dienstverlening.

“Mensen zullen vergeten wat je hebt gezegd, mensen zullen vergeten wat je hebt gedaan, maar mensen zullen nooit vergeten welk gevoel je hen hebt gegeven” (Maya Angelou)

Iedereen die contact zoekt met de gemeente krijgt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang. Ongeacht via welk kanaal deze vragen binnenkomen. Medewerkers voelen zich integraal verantwoordelijk voor de service die wij als organisatie verlenen aan onze inwoners. Dienstverlening is van iedereen en we verwachten van al onze medewerkers een servicegerichte basishouding, waarin we elkaar aanvullen en versterken.

In het contact met onze inwoners is oprechtheid en authenticiteit belangrijk. Daarmee wordt het contact met en je interesse in de inwoner geloofwaardig. We leren onze medewerkers dan ook geen "kunstje". Toch horen hier wel ook afspraken bij, om enige eenduidigheid en houvast te bieden, en het vertrouwen van inwoners in hun contact met de gemeente te vergroten. De basisafspraken over de service in het contact met onze inwoners zijn beschreven in bijlage 2 bij deze Visie: "Werkafspraken klantcontact". Daarbij is van belang dat medewerkers niet alleen weten wat er van hen verwacht wordt, maar ook begrijpen wat de achterliggende gedachte hierbij is, dat ook voelen en vervolgens in de praktijk gaan brengen. In het Jaarplan 2023 hebben we daarom de actie opgenomen een werkwijze te ontwikkelen om de uitgangspunten van dienstverlening in te bedden in het DNA van onze organisatie.

Onze gastvrijheid komt niet alleen tot uitdrukking in het klantcontactcentrum (KCC), of de manier waarop de telefoon wordt beantwoord. Ook een digitaal bezoek aan de gemeenten Duiven en Westervoort voelt vertrouwd en persoonlijk aan. Onze digitale omgeving is eenvoudig, overzichtelijk en ingericht naar de wensen en behoeften van onze inwoners. Dit borgen we onder meer door onze oplossingen op het gebied van digitale dienstverlening via de gemeentelijke websites te laten toetsen door een inwonerpanel en hen te laten meedenken over vernieuwing c.q. verbetering van onze digitale dienstverlening.

Dienstverlening die servicegericht en gastvrij is, vraagt om gestroomlijnde interne processen. We maken het daarbij gemakkelijk voor de inwoner, van aanvraag tot afhandeling. Het kost de inwoner geen moeite omdat alle stappen in een proces eenvoudig en relevant zijn en de contacten hierover soepel verlopen. We hebben hierin nog het nodige werk te verzetten. De strategisch adviseur processen die in 2022 is aangesteld, zal hieraan een belangrijke bijdrage leveren.

Gastvrijheid betekent overigens niet dat onze inwoners altijd krijgen wat ze willen. Dat is niet haalbaar en ook onwenselijk. Maar ook bij tegengestelde standpunten is het contact prettig en ontspannen en is er aandacht voor de argumenten en emoties van de inwoner.

Duidelijk

We denken en handelen vanuit de belevingswereld van de inwoner, ondernemer of onze partners. Dit betekent vooral 'vereenvoudigen': begrijpelijke taal en eenvoudige procedures.

Iedereen die van de gemeente een bericht ontvangt (mondeling, schriftelijk, digitaal) moet weten waar het bericht over gaat, wat de boodschap is en wat er van hem wordt verwacht. We zijn ook

duidelijk over wat de inwoner van ons kan verwachten. Dit betekent dat we in het contact met onze inwoners checken of de inwoner heeft begrepen wat we van hem verwachten en of we zelf voldoende hebben begrepen wat de inwoner van ons verwacht. We maken afspraken over het vervolg en komen die afspraken na.

In onze schriftelijke communicatie maken we gebruik van heldere, foutloze teksten met een goede opbouw, een duidelijke boodschap, een neutrale toon en op een passend taalniveau afgestemd op de lezer. In de meeste gevallen is dat B1. Dit taalniveau - dat teksten voor de meeste mensen begrijpelijk maakt - wordt al toegepast bij de teksten op de gemeentelijke hoofdwebsites. Als er sprake is van professioneel contact, zoals met een advocaat of projectontwikkelaar, dan past het taalniveau daarbij.

Gemeentelijke brieven, mails en andere uitingen worden nog niet altijd geschreven in taalniveau B1. Daarom is in het Jaarplan 2023 de actie opgenomen om een verbeterslag te maken in de schriftelijke communicatie. Deze actie komt ook voort uit de Voorjaarsnota en begroting 2023 van beide gemeenten.

Een ander aspect van duidelijke dienstverlening is de beschikbaarheid van informatie. We hebben nog niet de ambitie voor een digitaal inwonerportal maar zorgen er wel voor dat de informatievoorziening intern op orde is. We registreren juiste en volledige informatie (digitaal), zodat deze goed toegankelijk is en deze desgevraagd snel en eenduidig verstrekt kan worden.

Ook voldoen we zoveel mogelijk aan de wettelijke garanties rondom digitale toegankelijkheid, de WOO en overige wet- & regelgeving die bijdraagt aan een duidelijke overheid. Dit valt evenwel buiten de scope van deze visie en wordt in afzonderlijke projecten verder uitgewerkt.

Verstand van zaken

De gemeenten Duiven en Westervoort leveren hoogwaardige dienstverlening. Dit komt tot uitdrukking in de manier waarop onze medewerkers hun vak verstaan, maar ook de mate waarin zij andere competenties bezitten, zoals communicatievaardigheden en rol-overstijgend denken. Zij handelen met kennis van zaken en hebben passie voor dienstverlening.

Daarbij zijn onze medewerkers omgevingsbewust. Dat betekent dat onze medewerkers niet enkel diepgaande domein-gerelateerde kennis en ervaring hebben maar ook breed georiënteerd zijn.

1Stroom en de gemeenten Duiven en Westervoort ondersteunen hun medewerkers hierbij optimaal. Dat betekent dat de werving en selectie van nieuwe medewerkers mede hierop ziet, maar ook dat zowel nieuwe als bestaande medewerkers hiervoor voldoende ontwikkelingskansen krijgen. We investeren in opleiding en coaching en zorgen ervoor dat onze medewerkers bij hun werk ondersteund worden.

In het Jaarplan 2023 hebben we de actie geformuleerd om een Toolkit dienstverlening te ontwikkelen, met daarin instrumenten en handvatten voor medewerkers en methoden voor het ontwikkelen van brede vaardigheden en kwaliteiten die nodig zijn om de dienstverlening te kunnen bieden zoals beschreven in deze Visie.

Onze strategie

De dienstverleningsvisie schetst een beeld van hoe we de gemeentelijke dienstverlening, onze interactie met inwoners en ondernemers, het liefst zouden willen zien. Het is een ambitie. Het is echter niet van vandaag op morgen te realiseren. Technische, procedurele, culturele en financiële uitdagingen liggen op ons pad om in lijn met deze visie te kunnen werken. We zullen hierin slimme keuzes moeten maken en realiseren ons dat de gewenste ontwikkelingen omvangrijk kunnen zijn en de nodige tijd kosten.

We werken met Jaarplannen om focus en realiteitszin aan te kunnen brengen in de uitwerking van onze ambitie. In het Jaarplan wordt de richting en focus voor het komende jaar beschreven.

Opdrachtgever voor het op- en vaststellen, uitvoeren, evalueren en bekend maken van de Jaarplannen en deze Visie is de afdelingsmanager Publiekszaken van 1Stroom in afstemming met de twee portefeuillehouders uit de beide colleges.

Opdrachtnemer van deze Visie en de Jaarplannen is de adviseur Bedrijfsvoering (dienstverlening). De adviseur geeft samen met de Kerngroep dienstverlening uitvoering aan het Jaarplan, vraagt om feedback voor opgeleverde producten en doet jaarlijks van de uitvoering verslag. Aan de hand daarvan stelt de adviseur Bedrijfsvoering (dienstverlening) een volgend jaarplan voor aan het managementteam van 1Stroom en de beide colleges van de gemeenten Duiven en Westervoort.

Daarmee is er sprake van een cyclisch Plan- Do- Check- Act (PDCA) proces voor de komende 4 jaar.

Wat zijn onze uitdagingen?

Het uitgangspunt dat we onze inwoners centraal stellen, is niet nieuw. Toch blijkt dit lastig in de praktijk te brengen. Waarom is het centraal stellen van inwoners zo moeilijk? Ondanks aandacht en inzet op bijvoorbeeld verbetering van de bereikbaarheid zijn de resultaten hiervan vooralsnog teleurstellend.

Op basis van onze ervaringen zien we op hoofdlijnen de volgende vier belangrijkste barrières:
1. Moeite het echte idee van ‘de inwoner centraal’ goed te begrijpen en tastbaar te maken.
2. De noodzakelijke verandering is grootschalig en complex. Het vraagt in feite een cultuurverandering.
3. Het centraal stellen van inwoners zit niet bij iedereen van nature in de genen.
4. Een nieuwe fase vraagt om nieuwe competenties, talenten en rolmodellen.

De overtuiging dat het centraal stellen van de inwoner essentieel is voor een goede dienstverlening en voor (het vergroten van) het vertrouwen in de overheid is links en rechts nog ver te zoeken.

We zien ook dat (de beleving van) werkdruk vaak genoemd wordt als reden waarom het bijvoorbeeld niet lukt een inwoner binnen twee werkdagen terug te bellen. Terwijl wij er juist van overtuigd zijn dat wanneer je de inwoner centraal stelt in je denken en handelen, je juist minder werkdruk zult ervaren omdat je meer in verbinding bent met de inwoner

maar ook met je collega's, omdat interne samenwerking essentieel is om naar buiten toe (naar onze inwoners) een goede dienstverlening te kunnen bieden.

Dit betekent dat we bij de implementatie goed moeten uitleggen wat het 'onszelf' oplevert en hoe je je contact met de inwoner "slim" organiseert. Hoe leuk goede dienstverlening is, hoeveel energie het geeft, successen vieren, training volgen, etc. Dit vraagt wel om intensieve begeleiding en een andere manier van denken en doen.

De nadruk ligt hierbij op motiveren en enthousiasmeren. Waarbij de boodschap zeker ook zal zijn dat het niet vrijblijvend is. Dat de visie leidend is in ons denken en handelen. En hoort bij het werken voor de gemeenten Duiven en Westervoort.

Dienstverlening zal dan ook als vast agendapunt in afdelingsoverleggen en pep-gesprekken een plek krijgen, en zal ook binnen het MT een terugkerend thema zijn, waar de voortgang wordt besproken en zo nodig interventies worden geïnitieerd.

In de uitwerking van de Jaarplannen nemen we acties op om de noodzakelijke cultuurverandering op gang te brengen en in beweging te houden.