Visie op dienstverlening
Maart 2025

gemeente
Weststellingwerf



Voorwoord

De dienstverleningsvisie zet de koers uit voor de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening in Weststellingwerf.

Het biedt een kader waarin inwoners en medewerkers zich kunnen herkennen. Het doel is niet een vast eindpunt, maar een voortdurende beweging richting wat echt belangrijk is voor onze inwoners.

Bij het vormgeven van deze visie gaat het om meer dan extra inspanningen; het draait om de manier waarop we dienstbaar willen zijn. Dit betekent samenwerken met onze inwoners in plaats van enkel voor hen te werken.

Weststellingwerf wil een gemeente zijn waar mensen graag wonen en werken, en waar zowel medewerkers als inwoners voor elkaar klaarstaan.

In deze visie omvat het begrip ‘inwoners’ zowel individuele burgers als bedrijven en instellingen.



1 | Inleiding

Als gemeente is de uitdaging steeds groter om wendbaar in te spelen op trends in samenleving, veranderingen in het werk en technologische ontwikkelingen. Om toegevoegde waarde te blijven leveren, moeten we investeren in het vermogen om te anticiperen op kansen en bedreigingen in de omgeving.

Met onze organisatie ontwikkelen we ons naar 'wendbaar werken', oftewel vanuit flexibiliteit nog beter inspelen op de steeds veranderende vraag van inwoners, partners, wetgeving en omgeving (Bron: collegeprogramma 2022-2026 Weststellingwerf). Dit maakt dat het verbeteren van onze dienstverlening een continuproces is.

In 2021 is de dienstverleningsvisie met daarin leidende principes en thema's vastgesteld. Om verschillende redenen, waaronder de Coronapandemie, is visie onvoldoende in het "DNA" van de organisatie terecht gekomen.

Inmiddels ligt de pandemie achter ons en zijn de tijden veranderd. De behoefte is ontstaan om de huidige dienstverleningsvisie te vernieuwen en er voortvarend mee aan de slag te gaan.



1.1 Definitie dienstverlening
Dienstverlening gaat verder dan de publieksbalie en is een organisatiebreed thema. Het gaat daarnaast om onze interne dienstverlening, de dienstverlening aan ons bestuur en begint al bij het opstellen van nieuw beleid.

Vanzelfsprekend helpen we onze inwoners graag met het aanvragen van een nieuw paspoort en staan we voor hen klaar op het moment dat ondersteuning nodig is. Maar er is meer.

De veranderende rollen in onze netwerksamenleving maken dat participatie en communicatie voor gemeenten steeds belangrijker worden.

We vragen inwoners steeds vaker om mee te denken, mee te praten, mee te beslissen en mee te doen. Als gemeente kunnen we een oplossing bieden, maar inwoners weten beter wat nodig is. Vanuit de samenleving ontstaan ook vaker initiatieven op bijvoorbeeld het gebied van wonen en leefbaarheid.

Daarom willen we niet alleen communiceren als er iets gebeurt, maar samen optrekken met inwoners in projecten en om tot beleid te komen. Onze taken en ambities maken dat ook noodzakelijk.

Deze visie op dienstverlening geeft daarom richting aan de 'voorkant'; het contact via de verschillende kanalen en aan de 'achterkant' van dienstverlening; het formuleren van beleid en de inrichting van de processen en systemen. Inwoners worden actief betrokken, zodat de dienstverlening beter aansluit op hun behoeften en verwachtingen.

Definitie dienstverlening
Dienstverlening is iedere interactie en of transactie tussen inwoners, ondernemers, bedrijven of instellingen en de gemeente en de samenwerkingspartners.

Dienstverlening gaat dus niet alleen over wat we leveren, maar ook hoe we dat leveren en wanneer.



1.2 Waar hebben we mee te maken?
Een visie op dienstverlening voor de lange termijn is onmisbaar. Het geeft richting aan onze ambities en laat zien hoe we inwoners, ondernemers en organisaties willen ondersteunen. De leidende principes van de visie bieden houvast. Met uitvoeringsplannen gaan we deze visie vertalen. Dit geeft ons voldoende wendbaarheid. Dit is nodig, want de wereld om ons heen verandert snel. Denk aan nieuwe ontwikkelingen zoals veranderende wetgeving, de digitale agenda voor gemeenten en gemeentelijke opgaven vanuit de centrale overheid en de VNG.

Zo heeft bijvoorbeeld de Omgevingswet een grote impact. Deze wet vereenvoudigt en versnelt procedures door regels over ruimtelijke ordening, milieu en water samen te voegen. Dit maakt de dienstverlening flexibeler en mensgerichter, met meer ruimte voor maatwerk en samenwerking met inwoners en bedrijven. Voor de gemeente betekent dit dat medewerkers sneller en met meer maatwerk moeten reageren op (aan)vragen. Daarnaast vereist het een intensievere samenwerking met inwoners, bedrijven en andere organisaties. Deze veranderingen vragen om een werkwijze waarin samenwerking, innovatie en inwoners centraal staan.

Heldere dienstverlening is cruciaal. Ons doel is in één keer een duidelijk en juist antwoord geven. Dit voorkomt herhaalvragen, verhoogt vertrouwen en bespaart kosten. Dit is des te belangrijker met de toenemende financiële druk op gemeenten, zoals het zogenaamde ravijnjaar wat op gemeenten afkomt.

1.3 Organisatieontwikkeling
De organisatieontwikkeling zet de stap naar een wendbare organisatie. Deze organisatie kan snel inspelen op de steeds veranderende vraag van inwoners, partners en andere overheden. Ze is niet alleen flexibel, maar bindt en boeit ook haar medewerkers. Dit is van cruciaal belang voor onze toekomst en voor het bereiken van onze gezamenlijke doelen.

Dit is niet alleen onze ambitie, maar ook onze gedeelde verantwoordelijkheid. We willen het samen doen. We geloven in de kracht van samenwerking en continue groei.

Om dit te bereiken, zetten we de volgende kernboodschap centraal:

Welzijn in Weststellingwerf
Met onze diensten dragen wij bij aan een veilige, gezonde en prettige samenleving. We zijn betrouwbaar en we tonen lef en daadkracht.

We nemen eigenaarschap voor ons werk en we kijken reflectief naar ons handelen.

We zetten in op de doorontwikkeling van onze dienstverlening en de wendbaarheid en professionaliteit van onze medewerkers.



2 | Vernieuwen visie

Tijdens het vernieuwen van de visie op dienstverlening is zowel bij inwoners als binnen de organisatie waardevolle input opgehaald. Een enquête onder inwoners (zie bijlage 1, pagina 9) heeft inzicht gegeven in hun ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf.

Tegelijkertijd zijn er interne gesprekken gevoerd met de burgemeester, directeur en teammanagers. Ook heeft de klankbordgroep, bestaande uit zeven raadsleden, haar inzichten gedeeld.



Uit deze consultaties blijkt dat de visie op dienstverlening in grote lijnen positief wordt ontvangen en actueel is. De leidende principes worden niet altijd als herkenbaar of inspirerend ervaren en zijn niet overal bekend. Ze komen abstract over en spreken daardoor minder aan. Er is behoefte aan deze herkenbaar te maken en er samen mee aan de slag te gaan.

Vanuit de organisatie is er bovendien een behoefte aan het professionaliseren van de dienstverlening. Dit betekent dat er gewerkt wordt vanuit de bedoeling: doen wat nodig is om inwoners daadwerkelijk te helpen. Hierbij ligt de nadruk op het vergroten van de zelfredzaamheid van inwoners, terwijl het Klantcontactcentrum (KCC) een centrale rol speelt in het ontlasten van afdelingen. Door elkaar intern beter te kennen en samen te werken, kan de dienstverlening verder worden verbeterd en beter aansluiten bij de behoeften van inwoners.

Daarnaast is er behoefte aan een heldere kanalenstrategie. Deze strategie beschrijft hoe en via welke kanalen de gemeente effectief communiceert en diensten verleent aan inwoners, ondernemers en andere betrokkenen.

Het gaat om een samenhangend plan voor het gebruik van bijvoorbeeld fysieke loketten, telefonie, e-mail, sociale media en de website. De kanalenstrategie moet niet alleen aansluiten bij de uiteenlopende behoeften van inwoners, maar ook zorgen voor meer efficiëntie in de communicatie en dienstverlening. Het doel is om beter in te spelen op de verwachtingen en wensen van alle betrokkenen en ervoor te zorgen dat iedereen de gemeente eenvoudig kan bereiken.

Kort en bondig kunnen we het volgende concluderen:

- ✓ Behoud de huidige visie, zorg dat deze bekend is en dat deze uitgedragen wordt.
- ✓ Ontwikkel voor de korte termijn een uitvoeringsprogramma dienstverlening, waarmee we samen aan de slag gaan.
- ✓ Stel een kanalenstrategie vast.

3 | Visie op dienstverlening

De visie op dienstverlening wordt vormgegeven met een motto en vijf leidende principes. De leidende principes zijn algemene begrippen en krijgen betekenis door ze vanuit het oogpunt van de inwoners en ondernemers in te kleuren.

Onze leidende principes gebruiken we als toetsingskader. Bij alles wat we doen en organiseren vragen we ons af of het binnen de leidende principes past en hieraan bij draagt.



3.1 Motto

Het motto "Betrouwbaar, Duidelijk, Betrokken" en de leidende principes sluiten direct aan bij de kernboodschap "Welzijn in Weststellingwerf" door helderheid, toepasbaarheid en inclusiviteit te bieden:

- ✓ Betrouwbaar weerspiegelt het nakomen van afspraken en eigenaarschap, essentieel voor vertrouwen in een veilige, prettige samenleving.
- ✓ Duidelijk staat voor toegankelijke en begrijpelijke communicatie, cruciaal voor laagdrempelige en effectieve dienstverlening.
- ✓ Betrokken benadrukt de samenwerking en aandacht voor diversiteit, waardoor de gemeente stevig in de samenleving staat.

Samen geven het motto en de leidende principes richting aan een daadkrachtige, inclusieve en toekomstbestendige dienstverlening.

3.2 Leidende principes

Onze vijf leidende principes zijn:

Wij zijn er voor iedereen en hebben oog voor de verschillen in wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en organisaties.
We zijn een gastvrije en inclusieve gemeente en zetten de inwoners, ondernemers en lokale organisaties centraal. We houden rekening met de verschillende doelgroepen. De gemeente Weststellingwerf kent een divers opgebouwde bevolking en daar houden we rekening mee.

Wij zijn een bereikbare gemeente die snel reageert en acteert.
Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de inwoners hechten aan goede bereikbaarheid van de gemeentelijke dienstverlening. In het verlengde daarvan vinden inwoners het belangrijk om snel een reactie te krijgen op hun vragen. Een goede bereikbaarheid en een open houding zowel richting de inwoners als binnen de organisatie naar elkaar toe is daarom van belang voor de ervaren dienstverlening.

Wij zijn een vriendelijke en betrouwbare organisatie die duidelijk communiceert.
Vanzelfsprekendheden die vragen om onderhoud en constante toetsing. We komen onze afspraken na, denken mee en zetten zonder dat dat van ons verwacht wordt, net dat extra stapje.

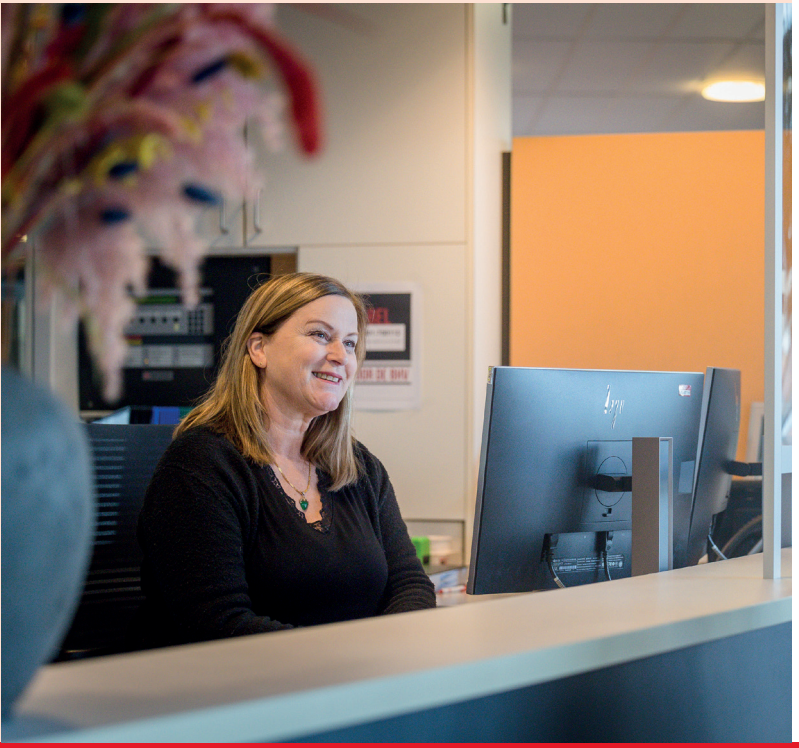
Wij zijn digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.
We hebben een goede bedrijfsvoering en werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar dat gewenst is. Persoonlijk contact is voor ons belangrijk en we ondersteunen onze inwoners zo goed mogelijk om te komen tot een passende oplossing. Hierbij is onze systeemwereld dienend. Met oog voor de toekomst maken we gebruik van nieuwe technologieën en duurzame werkwijzen, zodat onze dienstverlening toekomstbestendig is

Wij staan met twee benen in de samenleving.
We tonen initiatief en luisteren naar de signalen uit onze gemeenschap. Door betrokken te zijn bij wat er speelt, kunnen we gericht en snel handelen. We betrekken (de leefwereld van) onze inwoners bij onze beleids- en uitvoeringskeuzes en werken met hen samen.

4 | Kanalenstrategie

De kanalenstrategie is gericht op het verbeteren van de communicatie en dienstverlening aan zowel inwoners als ondernemers.

Onze ambitie is de juiste diensten via de juiste kanalen aan te bieden, met een focus op eenvoud, transparantie en toegankelijkheid. Met deze strategie zorgen we ervoor dat inwoners, ongeacht hun situatie of vraag, ons eenvoudig kunnen bereiken en dat hun vragen snel en adequaat worden beantwoord.



4.1 Waarom een kanalenstrategie

De verschillende contactkanalen vormen samen een samenhangend geheel, wat bijdraagt aan optimale dienstverlening. Aangezien de voorkeuren van inwoners en de kanalen zelf in de loop der tijd veranderen, is het noodzakelijk dat de gemeente zich voortdurend aanpast aan deze ontwikkelingen.

Bij het kiezen van kanalen houden we rekening met verschillende doelgroepen, zoals mensen die minder digitaal vaardig zijn, moeite hebben met lezen of de Nederlandse taal niet goed beheersen. Daarom bieden we fysieke en telefonische alternatieven aan om de toegankelijkheid te waarborgen. We streven naar een goede balans tussen digitale en persoonlijke dienstverlening, bijvoorbeeld door loketservices of inloopspreekuren aan te bieden voor complexe vragen.

4.2 Kanalen per dienstverleningsfase

Dienstverlening kan goed worden gepresenteerd als een klantreis, die verschillende fasen kent. De definities van de verschillende fasen in de klantreis zijn:

- ✓ **Oriënteren:** Het proces waarin inwoners informatie zoeken over gemeentelijke diensten. De website fungeert als informatiebron, aangevuld door sociale media (zoals Facebook en Instagram) en lokale media voor extra bereik en context.
- ✓ **Aanvragen:** De fase waarin inwoners gemeentelijke producten of diensten aanvragen. Het streven is de meeste aanvragen digitaal te laten verlopen, met aanvullende ondersteuning via telefoon, veilige online omgevingen of fysieke hulp voor wie dat nodig heeft.
- ✓ **Overleg:** In deze fase worden complexe vragen en situaties besproken. Dit kan telefonisch, via veilige online omgevingen, op het gemeentehuis of tijdens een keukentafelgesprek plaatsvinden, afhankelijk van type vraag en de behoefte.
- ✓ **Besluit of levering:** Het moment waarop een aanvraag wordt beoordeeld en afgehandeld. Inwoners ontvangen uitslagen via veilige digitale kanalen of met de post. Voor persoonlijke documenten, zoals een paspoort, vindt de levering plaats in het gemeentehuis.
- ✓ **Navragen:** De fase waarin inwoners vragen kunnen stellen over hun aanvraag of proces. Dit kan via telefoon, veilige online omgevingen of fysiek, afhankelijk van wat het beste aansluit bij de situatie.

Het is essentieel om per fase te bepalen welk kanaal of welke kanalen het beste aansluiten bij de behoeften van de inwoner. Gedurende de klantreis kunnen inwoners ook van kanaal wisselen. Dit betekent dat inwoners moeiteloos kunnen schakelen tussen verschillende kanalen zonder verlies van informatie of kwaliteit.
Uit het huidig en vorig onderzoek is gebleken dat er weinig is veranderd in de kanaalkeuze van de inwoner. De voorkeur van inwoners ligt bij fysiek en telefonisch contact, wat wijst op een sterke behoefte aan persoonlijke en toegankelijke dienstverlening. Digitale kanalen worden minder vaak gebruikt, maar bieden kansen voor verdere ontwikkeling.

5 | Uitvoeringsprogramma Dienstverlening

Deze visie vormt het begin van de ontwikkellijn “Veranderende Dienstverlening”.

Met de leidende principes hebben we de kaders vastgesteld. De volgende stap is het opstellen van een uitvoeringsprogramma Dienstverlening, waarin verschillende thema’s worden uit-gewerkt volgens hun eigen tijdsplanning.

Per thema bekijken we of een projectmatige aanpak nodig is, of dat integratie binnen een lopend proces mogelijk is. De gemeenteraad blijft via de P&C-cyclus op de hoogte van de voortgang.



In de volgende fase worden de thema’s definitief vastgesteld. We betrekken uiteraard inwoners, ondernemers en lokale organisaties bij dit proces. De resultaten uit het onderzoek naar de dienstverlening geven veel richting aan de uitwerking van de thema’s.

Daarnaast heeft een deel van de respondenten aangegeven betrokken te willen worden bij verdere plannen rond de dienstverlening. Dit nemen we mee in het vervolg.

De visie kan alleen een succes worden als deze leeft binnen de organisatie en geadopteerd wordt door alle medewerkers. Het is belangrijk dat medewerkers hier zelf actief mee aan de slag gaan. Daarom organiseren we bijeenkomsten om deze leidende principes verder uit te diepen en te laden: wat betekenen ze precies, en welke rol of verwachting brengt dit met zich mee voor de functie van de medewerker.



Bijlage I | Factsheet onderzoek dienstverlening

Onderzoek Dienstverlening Weststellingwerf

Samenstelling onderzoek

Betrouwbaarheid
Steekproef: 3500
Respons: 387
Foutmarge: 4,9%

Wie?
Inwoner: 90%
Ondernemer: 1%
Beide: 9%

Leeftijd
15-24 jaar: 2%
25-44 jaar: 15%
45-64 jaar: 39%
> 65 jaar : 44%

Contact



- 35% heeft 2x per jaar contact
- 15-24 jaar heeft minst contact
- 25-44 jaar is de grootse contactgroep
- Ondernemers heeft meest frequent contact

Wijze van contact en waardering

Aantal	42%	26%	10%	10%	1%
					
Waardering	7	6,5	6,4	6	8

Gemiddeld: 6,6
Landelijk gemiddelde: 6,4 (waarstaatjegemeente.nl)

Wat is belangrijk?

1. Klantvriendelijkheid/betrokkenheid
2. Op alle manieren goed bereikbaar
3. Deskundigheid medewerkers
4. Afhandelsnelheid

Hoe informeren?

1. Brief
2. E-mail
3. Bijeenkomst
4. Digitale nieuwsbrief

Tips

- Naast afspraken ook vrije inloop
- Transparant en tijdig in nakomen afspraken
- Informeer bewoners over lopende projecten
- Verdeel aandacht over alle dorpen en buurten