Visie op dienstverlening 2035

Gemeente Bergen op Zoom

Woorden zijn dwergen, daden zijn Bergen.
(spreekwoord)

januari 2024

Gemeente Bergen op Zoom

Inhoud

1. Inleiding 3

2. Het ontwerp voor excellente dienstverlening 8

3. Vier dienstverleningsprincipes 12

4. Bouwen aan excellente dienstverlening 15

1. Inleiding

Dienstverlening is de kerntaak van de gemeente Bergen op Zoom. Excellente (uitstekende) gemeentelijke dienstverlening vinden we heel belangrijk: we zijn immers de enige aanbieder van deze diensten. Dat brengt veel verantwoordelijkheid met zich mee. Daarom zijn onze ambities hoog. Ons doel is om onze inwoners, ondernemers en verenigingen zo goed mogelijk te helpen. We willen dat zij de best mogelijke dienstverlening ervaren. Dat staat voor ons op nummer 1. Dit lees je ook in het Bestuursakkoord 2022 'Samen Bergen Verzetten', waarin we aangeven dat we een dienstbare gemeente willen zijn.

Waarom een nieuwe visie op dienstverlening?

Verschillende onderzoeken en gebeurtenissen hebben tot deze nieuwe visie op dienstverlening geleid. De uitkomsten van het rapport Werken aan Uitvoering bijvoorbeeld, maar ook de toeslagenaffaire en de verschillende crisissen waar Nederland nu mee te maken heeft. Zoals de energiecrisis, de klimaatcrisis en sociale ongelijkheid. Hierdoor is er vanuit inwoners en ondernemers soms minder vertrouwen in de overheid. Daarnaast zien we een kanteling binnen publieke organisaties om meer vanuit vertrouwen te werken en meer samen te werken met burgers. Tegelijk zien we snelle technologische, digitale ontwikkelingen. Dat levert uitdagingen op. Voor de samenleving, maar óók voor onze dienstverlening. Om hier goed mee om te gaan, is het nóg belangrijker een betrouwbare en behulpzame gemeente te zijn. Een gemeente waar inwoners zich in herkennen en waarvan ze onderdeel willen zijn. Flexibele en goed werkende dienstverlening is hierbij onmisbaar. Met deze nieuwe visie op dienstverlening geven we richting aan het omgaan met de uitdagingen van deze tijd. Hoe we dat doen?

- De visie gaat in op de mogelijkheden van digitalisering om de dienstverlening te versnellen en makkelijker te maken.
- De visie speelt in op trends van nu. Bijvoorbeeld op het gebied van sociale media, technologische ontwikkeling, individualisering, de mondigheid van inwoners, een steeds ouder wordende samenleving, de eigen kracht.
- De visie laat zien dat we 'durven te doen' en nieuwe mogelijkheden willen ontdekken.

Wat is de achtergrond van deze visie?

Bergen op Zoom is op dit moment nog een vrij traditionele en praktische organisatie. De afgelopen jaren hebben er meerdere veranderingen plaatsgevonden: een reorganisatie van het management, een nieuwe gemeentesecretaris, een nieuwe directie, nog een reorganisatie van het management, een overgang van zakencollege naar het huidige college én een nieuwe burgemeester. Door al deze veranderingen hebben we ons veel op de organisatie zelf gericht, en minder naar buiten. Nu willen we ons duidelijk naar buiten richten en inzetten op de verbinding met inwoners, ondernemers en verenigingen. Met deze nieuwe visie op dienstverlening beschrijven we hiervoor de richting.

De ambities uit deze visie willen we de komende jaren samen gaan realiseren. Dat is niet eenvoudig. De dienstverlening van de gemeente is namelijk divers en complex. Bovendien is de dóórontwikkeling van de dienstverlening nooit af. Dat vraagt om een aanpak die meebeweegt met de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Bij de keuzes die we de komende jaren hierbij maken, zetten we de behoeften van onze inwoners centraal. We letten dus goed op wat de samenleving van ons vraagt. Zo werken we stap voor stap toe naar een dienstverlening die aansluit bij de verwachtingen. En dit dóén we niet alleen, dit vertellen we ook. Zodat inwoners goed van onze diensten op de hoogte zijn.

Hoe zijn we tot deze visie gekomen?

Deze visie op dienstverlening is opgesteld aan de hand van veel verschillende onderzoeken en gesprekken. Met medewerkers van de organisatie én mensen daarbuiten. Zo hebben we tientallen interviews gevoerd met inwoners, ondernemers, jongeren, verenigingen en samenwerkingspartners. Ook hebben we de mening van inwoners op sociale media onderzocht en klanttevredenheidsonderzoeken uitgevoerd. In de organisatie zelf hebben we interviews met collega's gevoerd, gesprekken met de managementteams gehad en advies aan de gemeenteraad gevraagd. Daarnaast hebben we verschillende bronnen gebruikt om onze visie op te stellen. Bijvoorbeeld visies op dienstverlening van andere gemeenten en de visie op gezamenlijke dienstverlening van de overheid 'Werk aan Uitvoering'. Maar ook burger- en ondernemerspeilingen, het jaarverslag 2022 'Tijd voor de burger' van de Nationale Ombudsman en het trendonderzoek 'Toekomst van dienstverleningsconcepten' als onderdeel van het programma Staat van de Uitvoering.

Waarop is deze visie gericht?

Deze visie richt zich op alle publieke dienstverlening van de gemeente Bergen op Zoom. Dat is dienstverlening waarbij we als overheid contact hebben met inwoners, bedrijven en organisaties. Dit kan zijn wanneer we met elkaar praten of iets regelen. Daarbij hoort ook dienstverlening in de openbare ruimte en dienstverlening via partners aan inwoners, bedrijven en organisaties. Samen met deze partners vormen we voor inwoners één overheid. We zijn daarom ook sámen met onze partners verantwoordelijk voor de kwaliteit van dienstverlening die inwoners ervaren, bijvoorbeeld door actief samen te werken en vriendelijk door te verwijzen.

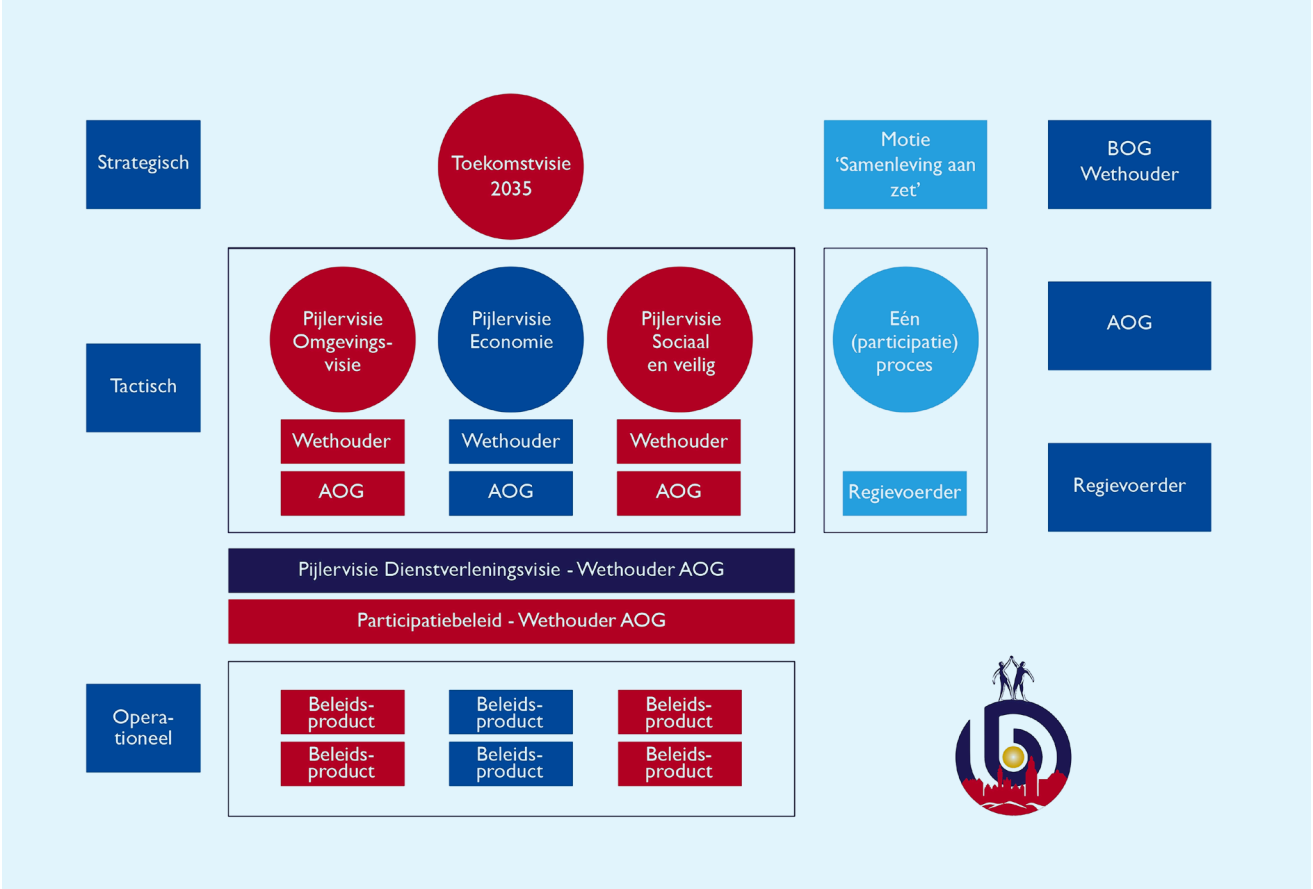
Wat is de verantwoordelijkheid van het college en de gemeenteraad?

Het college van de gemeente Bergen op Zoom bestaat uit de burgemeester en wethouders. Nadat zij de gevoelens bij de gemeenteraad hebben gepeild, stellen ze de visie op dienstverlening vast en zorgen voor de uitvoering ervan. Daar hoort ook het maken van keuzes bij: keuzes binnen de opgaven en activiteiten die nodig zijn om de visie te realiseren en tot uitvoering te brengen. Deze keuzes worden elke twee jaar vastgelegd in een strategische agenda dienstverlening. Daarin staan alle doelen, plannen en acties voor de realisatie van onze visie dienstverlening. Binnen het college is de portefeuillehouder Dienstverlening het eerste aanspreekpunt.

Het college informeert de gemeenteraad elke twee jaar over de vastgestelde strategische agenda dienstverlening. Bovendien verantwoordt het college zich aan de gemeenteraad via de P&C-producten. Dat zijn producten die inzicht geven in de voortgang van de realisatie van de visie.

Hoe hangt deze visie samen met andere visies?

Dienstverlening is geen apart domein dat gebonden is aan bepaalde afdelingen van de gemeente. Dienstverlening is van en voor iedereen: van baliemedewerker, beleidsmaker en manager tot bestuurder. Samen brengen we deze visie tot leven en maken we er een succes van. Hoe deze visie samenhangt met andere visies en projecten zie je in het schema hieronder.



Het hoofddoel van de visie: excellente dienstverlening

Gemeente Bergen op Zoom wil een dienstbare gemeente zijn, een gemeente die excellente dienstverlening biedt. Dat betekent niet dat we altijd en overal volledige perfectie zullen behalen, maar wel een dienstverlening die zo goed is als mogelijk. Daarbij leggen we de lat hoog en werken aan uitstekende dienstverlening. Dat is het doel dat we via vier niveaus voor dienstverlening willen bereiken. We beseffen dat de kwaliteit van dienstverlening een belangrijke rol speelt bij de manier waarop inwoners onze organisatie ervaren. En dat dienstverlening het vertrouwen dat inwoners in ons hebben kan maken of breken. Bij het verbeteren van onze dienstverlening leren we van andere organisaties. Organisaties die hun dienstverlening goed op orde hebben. Wat we bij hen zien, daar willen we als gemeente Bergen op Zoom ook voor gaan:

Dienstverlening op maat

Dienstverlening die zorgt voor 'gestandaardiseerd maatwerk'. Door gericht kennis over personen of bedrijven toe te passen, slagen organisaties er steeds beter in om heel precies in te spelen op de behoeften die er zijn. Ook op grote schaal. Mensen, bedrijven of organisaties waarmee we contact hebben worden dan sneller herkend en kunnen we 'op maat' helpen. Dit gestandaardiseerde maatwerk vergroot de tevredenheid van de klant, want het maakt onze dienstverlening persoonlijker. Daarnaast draagt het bij aan het zo efficiënt mogelijk maken van processen.

Dienstverlening die proactief is

Dienstverlening waarbij we als gemeente initiatief nemen richting onze klanten. We spreken over 'klanten' als verzamelnaam voor inwoners, ondernemers, verenigingen en andere stakeholders. Bijvoorbeeld door met inwoners en ondernemers te communiceren over belangrijke zaken waar ze zelf nog niet aan hadden gedacht. Dit geeft mensen vertrouwen en een positief beeld over de gemeente. Deze proactieve werkwijze is een vorm van 'gestandaardiseerd maatwerk'.

Dienstverlening met goede digitale en fysieke kanalen

Dienstverlening met een eenvoudig en overzichtelijk aanbod aan digitale én fysieke kanalen. Dat zijn online plekken en 'echte' plekken waar inwoners en ondernemers contact met ons kunnen opnemen. Zoals een website of balie in het gemeentehuis. Het werkt daarbij beter om een paar goed werkende kanalen te hebben dan zoveel mogelijk kanalen. Digitale en fysieke kanalen (blijven) combineren is daarbij de beste keuze.

Dienstverlening die deels passief en deels actief is

Dienstverlening die verschillende, herkenbare opties biedt, van 'selfservice' (passief) tot en met 'persoonlijke aandacht' (actief). Verschillende mensen hebben verschillende voorkeuren in hoe zij graag geholpen worden. Wij willen graag aan al die opties voldoen. De drie algemene opties zijn: (digitale) selfservice, persoonlijke digitale ondersteuning en persoonlijke ondersteuning via een medewerker op locatie.

Dienstverlening steeds blijven verbeteren

Dienstverlening die blijvend wordt geoptimaliseerd en vernieuwd op basis van feedback, nieuwe behoeften en mogelijkheden. Succesvolle organisaties werken op elk moment aan het vernieuwen en zo goed mogelijk inzetten van de dienstverlening. Feedback helpt hierbij. Net als het stellen van vragen. Zo krijgen we inzicht in wat er beter kan. Bieden we nieuwe diensten of producten? Dan nemen we de inwoner daar actief in mee.

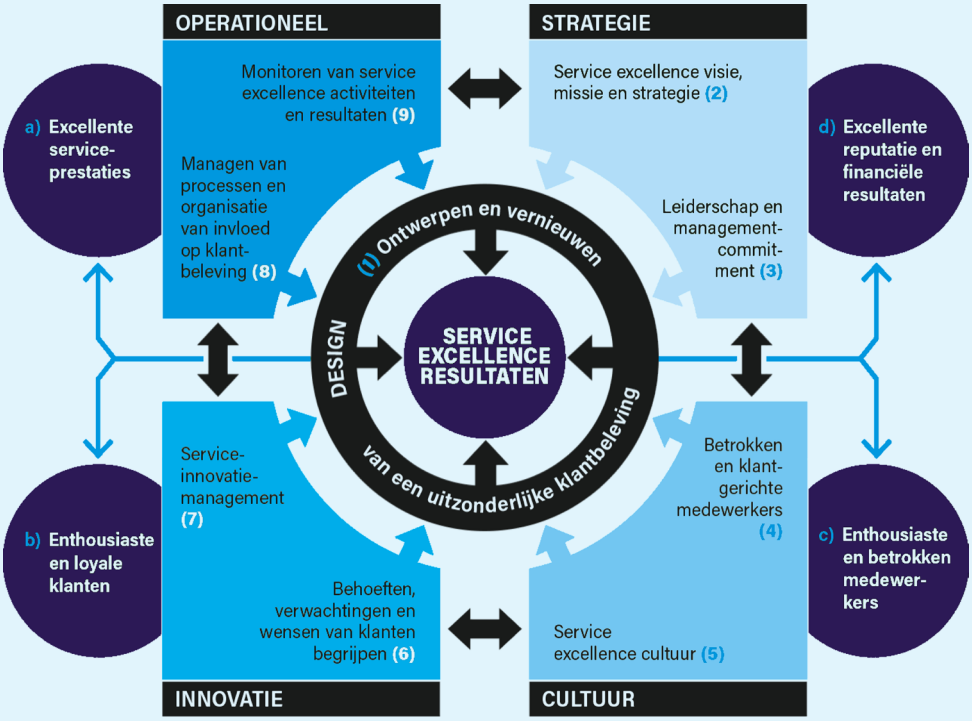
Excellente dienstverlening volgens het Service Excellence Model

Hoe werk je in de hele organisatie verder aan excellente dienstverlening? Dat staat beschreven in een internationale kwaliteitsnorm, te vinden in het 'Service Excellence Model', dat onderaan deze pagina is verbeeld. Het Service Excellence Model onderscheidt negen verschillende bouwstenen die organisaties op orde horen te hebben. Zijn die bouwstenen op orde, dan kun je als organisatie op elk moment zo goed mogelijke dienstverlening bieden. De negen bouwstenen vormen samen het kader voor onze visie op dienstverlening en voor het implementatieplan. Dat is het plan voor de uitvoering van de visie. De visie beschrijft 'wat' we gaan doen, het implementatieplan 'hoe' we dat gaan doen.

In de **visie** beschrijven we twee bouwstenen:

1. *Ontwerpen en vernieuwen van een uitzonderlijke klantbeleving*
2. *Service excellence visie, missie en strategie*

In het **implementatieplan** beschrijven we de andere zeven bouwstenen.



2. Het ontwerp voor excellente dienstverlening

Wat zijn de ambities van gemeente Bergen op Zoom?

De ambities van de gemeente Bergen op Zoom op het gebied van dienstverlening, sluiten aan bij de Toekomstvisie 2035 en de sturingsfilosofie. Wat zijn die ambities precies?

- We stellen de vraag van de inwoner centraal; de waarde voor inwoners staat voorop
- We werken aan betrouwbare, klantgerichte dienstverlening en realiseren resultaten om trots op te zijn
- Het bestuur van de gemeente en de ambtelijke top vervullen een voorbeeldrol voor onze medewerkers
- We werken vanuit de volgende kernwaarden: Dienstbaar. Integraal werkend. Betrouwbaar. Betrokken. Vooruit. Voor elkaar.

Naast de vastgestelde Toekomstvisie 2035 en sturingsfilosofie werken we volgens een aantal handelingsperspectieven. Deze zijn heel waardevol voor (de uitvoering van) onze visie op dienstverlening. Wat zijn die handelingsperspectieven?

- De dienstverlening van de gemeente Bergen op Zoom is dienstbaar, benaderbaar en heeft een faciliterende rol. De gemeente maakt mogelijk. Voor inwoners, bedrijven, instellingen én andere organisaties.
- We willen voor iedereen duidelijk maken wat ze van ons mogen verwachten. Daarvoor stellen we een kwaliteitshandvest op. Dat is een document met regels, plichten, verantwoordelijkheden en kwaliteitseisen voor de gemeente. Regelmatig meten we of we aan al deze eisen voldoen.
- Onze organisatie werkt aan moderne en efficiënte dienstverlening. Dienstverlening die past bij de tijd van nu. Waar mogelijk doen we dat digitaal.

- Voor iedere vorm van dienstverlening geldt het profijtbeginsel, als dat wettelijk mogelijk is. Dit betekent dat mensen betalen voor de diensten van de gemeente. Zoals paspoorten, rijbewijzen en vergunningen ontvangen.

- We bieden publieksfuncties en -diensten aan, die op afspraak beschikbaar zijn. Soms gelden daarvoor wachttijden.

Wat vertellen klanten ons over onze dienstverlening?

We hebben verschillende onderzoeken uitgevoerd, om de kwaliteit van onze dienstverlening te meten. Bijvoorbeeld via klanttevredenheidsonderzoeken en analyses van sociale media. Ook hebben we diepte-interviews gevoerd met inwoners, ondernemers, verenigingen en samenwerkingspartners. Waar zijn klanten nu al tevreden over?

- *De lijntjes zijn heel kort: we hebben snel contact met de gemeente.*
- *Als het dringend is, dan worden dingen snel opgelost. Dat is fijn.*
- *De aanvraag van mijn vergunning ging heel snel. Heel goede ervaring met Retail Academy/Binnenstadslab.*
- *Gevoel dat wat kan ook gebeurt en wat niet kan, dat kan niet.*
- *Iedereen denkt mee en is aangehaakt, iedereen doet zijn best en is betrokken op het eigen dossier.*
- *Een elektrische rolstoel was nodig voor mijn man en dat is direct geregeld. Complimenten daarvoor.*
- *Wethouder is gebonden aan zijn ambt, maar heeft een luisterend oor geboden. Zonder iets te beloven heeft hij wel perspectief geboden en meegedacht.*
- *Samenwerking in beleidsvorming en (door)ontwikkelen gaat goed.*
- *Als je eenmaal de aandacht hebt, wordt er wel echt geluisterd. Men gaat dan met de aandachtspunten aan de slag en de communicatie hierover is goed.*
- *De intentie van de gemeente is duidelijk om dienstbaar te zijn, het is alleen jammer dat de financiën soms belemmerend werken.*
- *De betrokkenheid is heel hoog, ik kan altijd gehoor vinden bij de gemeente, ook bij de wethouder.*
- *Ik ervaar een verschuiving van een gesloten organisatie naar een meer open en extern gerichte organisatie.*
- *Issues zijn bespreekbaar en er wordt naar oplossingen gezocht.*

We zijn als gemeente blij met deze positieve feedback. Maar naast de positieve reacties uit de onderzoeken, horen we ook kritiek. Dat betekent dat onze dienstverlening nog niet goed genoeg is. De reacties van klanten nemen we mee om onze diensten te blijven verbeteren. Om uiteindelijk tot ons doel te komen: excellente dienstverlening. Maar om welke kritiek van klanten gaat het precies?

- Geen reactie of terugkoppeling op vragen, terugbelverzoeken.
  Bij veel dingen moet je eindeloos achter dingen aanzitten om een reactie te krijgen.
- Onduidelijkheid over communicatie met de gemeente.
  Contactpersonen zijn slecht bereikbaar, contactgegevens vaak niet duidelijk of bekend.
- Men voelt zich niet gehoord.
  Men reageert niet op mails/verzoeken.
- Onvoldoende informatie beschikbaar op de website.
  Op de website kun je nauwelijks vinden wat je wilt weten.
- Gemaakte afspraken worden niet nagekomen.
  Terugbelverzoek wordt niet opgepakt.
- Onvoldoende menselijkheid in de interactie met de gemeente.
  Medewerkers lijken vaak niet op de hoogte van wat eerder al is besproken. Dit voelt ook onpersoonlijk. En het is vermoeiend om dingen steeds weer opnieuw uit te leggen.
- Te veel 'regels zijn regels' (systeemwereld) en onvoldoende meedenken over wat wel kan (leefwereld).
  De gemeente zet zichzelf voorop en niet de inwoners.
- Onvoldoende hulpvaardigheid als hulp gevraagd is.
  Ze laten je vaak lang wachten. Dat is lastig als het echt nodig is dat er iets geregeld wordt.
- Onvoldoende samenwerking tussen burgers en gemeente (burgers voelen zich als ervaringsdeskundige onvoldoende gehoord en gezien).
  Op de inspraakavond is geen sprake van 'inspraak' maar men wordt geïnformeerd.
- Gemeentehuis is geen visitekaartje en is niet uitnodigend en verwelkomend.
  Het gebouw en de ontvangst bij het stadskantoor is zeker niet uitnodigend; het is een soort onneembare bunker. Spreekkamers voelen als verhoorkamers.

Wat kunnen we uit de positieve reacties en uit de kritiek halen? Wat is de conclusie? Al met al blijkt uit de verschillende onderzoeken dat inwoners vooral behoefte hebben aan:

- Een daadkrachtige en voortvarende gemeente, die snel reageert en groei en bloei mogelijk maakt.

- Korte lijnen met de gemeente waardoor je snel weet waar je aan toe bent en je verhaal niet vaker hoeft te doen.

- Duidelijkheid en helderheid over wat je (wel of niet) kunt verwachten van de gemeente.
- Een gemeente waar iedereen dienstverlenend en kwaliteitsbewust werkt en leert van fouten.
- Een gemeente die menselijk handelt en zich inleeft in de situatie van de klant.
- Een gemeente die meedenkt, wendbaar is, hulp op maat biedt en in mogelijkheden denkt. Dus: wat kan wél?
- Een gemeente die graag hulp biedt en dit goed kan, vooral in situaties waar inwoners kwetsbaar zijn.
- Een gemeente die samenwerkt met inwoners en hun ervaringsdeskundigheid serieus neemt.
- Een gemeente die initiatief neemt en daardoor problemen voorkomt (preventief handelen).

3. Vier dienstverlenings-principes

Vier dienstverleningsprincipes

De behoeften van inwoners kun je verdelen over vier niveaus van excellente dienstverlening, zoals beschreven in de norm voor excellente dienstverlening. Deze norm gebruiken we als kader voor onze dienstverlening.
Het eerste niveau gaat over het voldoen aan de verwachtingen van klanten over de basisdienstverlening. Verwachtingen die zij uitspreken (expliciet) én verwachtingen die ze hebben, maar niet uitspreken (impliciet). Het tweede niveau gaat over op de juiste manier omgaan met klachten, passend bij hun behoeften. Ze worden goed, snel en naar tevredenheid geholpen. Het derde niveau gaat over persoonlijke dienstverlening. We bieden maatwerk, leven ons in en bieden een luisterend oor. Het laatste niveau is dat van 'surprising service'. We verrassen en verwonderen klanten. Bijvoorbeeld door zelf proactief te handelen.

Visie op dienstverlening

Dienstverlening is de kerntaak van de gemeente Bergen op Zoom. We streven daarom naar excellente gemeentelijke dienstverlening. Dat betekent dat onze ambities hoog zijn. Deze ambities hebben we uitgewerkt in vier dienstverleningsprincipes, die elk zijn vertaald in een dienstverleningsbelofte. Zo kunnen we al onze klanten zo goed mogelijk helpen.

Gemeente Bergen op Zoom

'Woorden zijn dwergen, daden zijn Bergen'



4. Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.
'Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening'

3. Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.
'Wij zijn betrokken en bieden dienstverlening op maat'

2. Meedenken. Helpen waar nodig.
'Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder'

1. Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak = afspraak.
'Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening'

Onze dienstverleningsprincipes
Onze dienstverleningsbeloften

Uit het onderzoek kwam naar voren welke behoeften onze inwoners hebben. Deze behoeften kunnen we verdelen onder vier dienstverleningsprincipes, gerelateerd aan de vier niveaus voor dienstverlening.

1. Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak = afspraak.

- Beter en eerder actief luisteren naar inwoners, met als doel samen verder te komen.
- Zeggen wat je doet. En doen wat je zegt. Reageren op vragen en verzoeken. Duidelijk en helder zijn in de communicatie. Inwoners op de hoogte houden en hun verwachtingen managen (en ook tussentijdse terugkoppeling, ook als je nog geen antwoord hebt). 'Nee' is ook een antwoord.
- Korte lijnen. Dit maakt onze dienstverlening sneller, makkelijker en prettiger voor de klant.
- Doelgericht werken naar een oplossing. Inwoners perspectief bieden. Het gesprek met inwoners snel starten en zo nodig toegeven dat er fouten zijn gemaakt. Vervolgens de tijd nemen om echt naast de inwoner te gaan staan en weloverwogen aan de slag gaan met oplossingen.

2. Meedenken. Helpen waar nodig.

- Helpen als de inwoner er zelf niet uit komt, dus als de zelfredzaamheid tekortschiet. Samen zoeken naar een passende oplossing en mogelijk maken wat nodig is.
- Meedenken en meehelpen. Verder kijken dan wetten en regels. Wat kan wel? Niet alleen de vraag staat centraal, ook klantgericht kijken naar de vraag achter de vraag.
- Dienstverlening op maat. Gelijke situaties vragen om gelijke antwoorden en diensten, maar in ongelijke situaties moeten we verschil kunnen maken. Pas loslaten als iemand echt is geholpen.
- Werken vanuit vertrouwen. De inwoner vertrouwen geven vanuit gezond verstand, dus zonder blind te vertrouwen.

3. Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.

- Empathie. Meelevend. Gastvrij. Gelijkwaardig. Respect voor de menselijke waardigheid. Dichtbij. De gemeente een gezicht geven. Even bellen in plaats van mailen of een brief sturen.
- De menselijke maat als standaard in dienstverleningsprocessen. Om dit te kunnen doen is begripvol werken de basis. Om begripvol en empathisch te kunnen handelen en daarmee beter in te kunnen spelen op de behoeften en wensen van inwoners, is handelingsperspectief nodig.

- Een volledig klantbeeld is wenselijk, waar de inwoner zelf inzicht in heeft. Regie van de klant op eigen gegevens: gegevens zelf kunnen inzien.

4. Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.



- Proactief handelen (initiatieven nemen). Preventief handelen (problemen voorkomen door vooruit te denken). Een lerende gemeente zijn. Processen simpeler maken op basis van feedback van inwoners. Samen met inwoners, ondernemers en partners leren en experimenten. Een fout is niet een strafpunt maar een startpunt.
- De inzet van een regieteam dienstverlening, een soort (interne) ombudsman, draagt bij aan het lerend vermogen en het verbeteren van de dienstverlening.

4. Bouwen aan excellente dienstverlening

Fundament om te werken aan excellente dienstverlening

Om gericht te bouwen aan excellente dienstverlening moet het ontwerp uit Hoofdstuk 2 doorklinken in deze visie, missie en strategie. Daarbij is het belangrijk dat het antwoord op de volgende vragen helder is:

a. Wie zijn onze klanten?
b. Wat willen we voor onze klanten betekenen?
c. Hoe zorgen we voor waardevolle relaties met onze klanten?
d. Hoe gaan klanten onze dienstverlening beleven?
e. Wat betekent dit voor onze medewerkers en klanten?
f. Hoe brengen we onze visie op dienstverlening in de praktijk?

a. Wie zijn onze klanten?

De visie op dienstverlening is gericht op het helpen en ondersteunen van onze klanten. Maar wie zijn onze klanten precies? Dat zijn inwoners (van jong tot oud), ondernemers, verenigingen en samenwerkingspartners. Hiermee bedoelen we:

- Inwoners: inwoners van de gemeente Bergen op Zoom, toekomstige inwoners, mensen met een tweede huis in de gemeente Bergen op Zoom en internationale werknemers
- Jongeren: inwoners tussen de 16 en 23 jaar
- Ondernemers: ondernemers in de gemeente, toekomstige ondernemers, (project) ontwikkelaars, investeerders, leveranciers, (sport)organisaties en schoolbesturen, stagiairs en toekomstige medewerkers
- Verenigingen: verenigingen die actief zijn in de gemeente Bergen op Zoom, vrijwilligers(organisaties)
- Samenwerkingspartners: partners waarmee de gemeente samenwerkt om producten en diensten te leveren

b. Wat willen wij voor onze klanten betekenen?

De gemeente Bergen op Zoom zet het helpen en ondersteunen van inwoners op de eerste plaats. Want we willen, zoals eerder gezegd, een dienstbare gemeente zijn. De Toekomstvisie 2035 vormt, samen met de kernwaarden, de basis voor het functioneren en ontwikkelen van de organisatie. Het hele concept dienstverlening sluit hierop aan.

c. Hoe zorgen wij voor waardevolle relaties met onze klanten?

We werken aan waardevolle relaties met inwoners door hun vraag centraal te stellen. Wij nemen alle vragen, groot en klein, altijd serieus. Want elke inwoner en elke vraag heeft waarde. Op basis van dit uitgangspunt werken we samen naar een antwoord of oplossing. Dat noemen we betrouwbare, klantgerichte dienstverlening.

d. Hoe gaan klanten onze dienstverlening beleven?

Om tot de dienstverlening die we voor ons zien te komen, vertalen we de vier eerder beschreven dienstverleningsprincipes naar dienstverleningsbeloften. Deze beloften vormen het bedieningsconcept en zijn de basis voor de implementatie (uitvoering) van onze dienstverlening. Het spreekwoord 'Woorden zijn dwergen, daden zijn bergen' vormt het overkoepelende motto van de vier niveau's.



Niveau 1:
Duidelijk communiceren.
Heldere verwachtingen scheppen.
Afspraak = afspraak.
Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening.



Niveau 2:
Meedenken.
Helpen waar nodig.
Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder.



Niveau 3:
Menselijk werken.
Persoonlijke dienstverlening.
Wij zijn betrokken en bieden dienstverlening op maat.



Niveau 4:
Leren. Anticiperen.
Vooruitkijken.
Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening.

e. Wat betekent dit voor onze medewerkers en onze klanten?

Betrokken medewerkers binnen de gemeente zijn heel belangrijk. Want zonder hen is het onmogelijk om de dienstverleningsbeloften waar te maken. Uit de verschillende gesprekken met inwoners en ondernemers blijkt dat zij betrokken en betrouwbare medewerkers heel belangrijk vinden. Zij verlangen dienstverlening waarin een persoonlijke benadering een belangrijk onderdeel is.

Kernwaarden die richting geven aan betrokken medewerkers

Betrokken medewerkers vormen het fundament van een betrouwbare, behulpzame, menselijke en proactieve dienstverlening. Medewerkers die betrokken zijn, hebben hart voor de zaak en vinden zichzelf passen bij onze organisatie en onze organisatiedoelen. Deze betrokkenheid bereiken we door goede samenwerking tussen het gemeentelijk bestuur en de medewerker. Aan de ene kant moeten medewerkers zelf positief in onze organisatie staan en willen bijdragen aan het succes van de organisatie. Aan de andere kant moet de gemeente het voor haar medewerkers mogelijk maken om prettig en goed te kunnen werken. Hierbij spelen de eerdergenoemde kernwaarden van de gemeente een belangrijke rol. Deze kernwaarden zijn te verbinden met de vier dienstverleningsprincipes:

Dienstverleningsprincipes	Kernwaarden
1. Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak = afspraak.	**Betrouwbaar.**
2. Meedenken. Helpen waar nodig.	**Dienstbaar.**
3. Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.	**Betrokken. Voor elkaar.**
4. Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.	**Vooruit. Integraal werkend.**

Middelen en ruimte om de dienstverleningsbeloften waar te maken

De directie en managers van de gemeente Bergen op Zoom geven medewerkers mogelijkheden om inwoners zo goed mogelijk te helpen. Dat kan alleen als de medewerkers de ruimte krijgen om te doen wat nodig is voor excellente dienstverlening. Medewerkers hebben dan ook een centrale rol in de dienstverlening. Ze hebben een klantgerichte houding en de juiste kennis en vaardigheden. Ook kunnen medewerkers zonder oordeel luisteren naar wat inwoners te vertellen hebben en nodig hebben. En daar krijgen ze de ruimte voor, binnen de ruimte kaders

die er zijn. Ze hebben de noodzakelijke middelen, opleidingen, terugkoppelingen en feedback om onze dienstverlening te verbeteren. Dat maakt het werk leuker, afwisselender en het geeft meer voldoening.

Een cultuur van vertrouwen en verbeteren
In een dienstbare organisatie heerst een cultuur van vertrouwen in de medewerkers. De directie van de gemeente levert hieraan een belangrijke bijdrage door een cultuur van vertrouwen uit te dragen. Managers stimuleren en ondersteunen medewerkers optimaal in hun persoonlijke ontwikkeling. Dit alles gebeurt binnen een omgeving van vertrouwen. Daarnaast leren wij met elkaar en van elkaar. Zodat de medewerker zich niet alleen persoonlijk ontwikkelt, maar óók het team zich ontwikkelt. Fouten maken mag binnen een cultuur van vertrouwen, als er maar van wordt geleerd.

f. Hoe brengen we onze visie op dienstverlening in de praktijk?
Aan de visie op dienstverlening op zichzelf hebben we nog niet zo veel. We willen de visie natuurlijk ook waarmaken. Om dat te doen formuleren we concrete, duidelijke ambities en doelstellingen. Deze beschrijven we aan de hand van prestatie-indicatoren (KPI's), voor elk van de vier dienstverleningsprincipes. Prestatie-indicatoren zijn meetbare doelen, waarmee we ons succes kunnen beoordelen. Omdat we nog niet precies weten in hoeverre we de dienstverleningsbeloften nu al waarmaken, laten we daarvoor een onafhankelijke nulmeting uitvoeren. Dat is een meting om ons vertrekpunt te kunnen bepalen. Een meting dus die aangeeft waar we nu staan. Op basis van de uitkomsten van de nulmeting bepalen we voor de komende jaren de doelstellingen en normen voor deze prestatie-indicatoren. Hebben we de ambities, normen en doelstellingen bepaald en gaan we ze uitvoeren? Dan houden we de voorgang hiervan nauwkeurig bij (monitoren).

Niveau 1: **Duidelijk communiceren. Heldere verwachtingen scheppen. Afspraak = afspraak.**
Wij leveren duidelijke en betrouwbare dienstverlening

Prestatie-indicatoren:
Duidelijke dienstverlening geboden
Betrouwbare dienstverlening geboden

Niveau 2: **Meedenken. Helpen waar nodig.**
Als je ons nodig hebt, dan helpen we je verder.

Prestatie-indicatoren:
Klant geholpen
Relatie met klant versterkt

Niveau 3: **Menselijk werken. Persoonlijke dienstverlening.**
Wij zijn betrokken en bieden dienstverlening op maat.

Prestatie-indicator:
Persoonlijke dienstverlening geboden

Niveau 4: **Leren. Anticiperen. Vooruitkijken.**
Wij leren van feedback en werken aan proactieve dienstverlening

Prestatie-indicatoren:
Leren en verbeteren
Anticiperen (vooruitkijken)

Hoe we deze ambities en doelstellingen gaan realiseren, hebben we uitgewerkt in het 'Implementatieplan Visie op Dienstverlening'.