

GEMEENTE ENSCHEDE

DIENTSTVERLENINGSVISIE

**ENSCHEDÉ ZORGT DAT HET KLIKT –
BENADERBAAR, BETROKKEN EN
BETROUWBAAR**



ENSCHEDÉ

INHOUDSOPGAVE

VOORWOORD	3
1. KADERS VOOR EN ONTWIKKELINGEN IN ONZE DIENSTVERLENING	4
2. VISIE: ENSCHEDE ZORGT DAT HET KLIKT - BENADERBAAR, BETROKKEN EN BETROUWBAAR	7
Benaderbaar	7
Betrokken	7
Betrouwbaar	7
3. UITWERKING NAAR ONS DIENSTVERLENINGSGEDRAG	9
4. TOT SLOT	10

Leeswijzer

In dit document gebruiken we enkele kernbegrippen. Voor de duidelijkheid lichten we deze hieronder toe:

Dienstverlening: Het leveren van diensten en producten, waarbij zowel de inhoud als de houding telt.

Dienstverleningskanalen: de verschillende manieren waarop de gemeente diensten en producten aanbiedt.

Bijvoorbeeld via website, telefonisch of balie.

Inwoners: Overkoepelende term voor iedereen die woont, werkt, onderneemt of verblijft in Enschede.

VOORWOORD

Voor u ligt de vernieuwde visie op dienstverlening van de gemeente Enschede. Een visie waarmee we richting geven en weten waar we naartoe werken. Ook helpt het ons keuzes te maken die passen bij ons toekomstbeeld. Daarnaast zorgt het voor inspiratie en voor een gemeenschappelijk beeld van onze dienstverlening.

Alles wat we doen draait uiteindelijk om onze inwoners. Dienstverlening is daarom gemeentebreed een belangrijk thema. 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. Ik ben onder de indruk van de hoge kwaliteit van het werk dat onze collega's dagelijks verzetten. Het [jaarverslag dienstverlening](#) schetst mooie voorbeelden van successen en verbeteringen in onze dienstverlening. Ik zie een enorme gedrevenheid om het goede te doen voor de inwoners van Enschede en dat maakt me trots.

MEEGAAN IN NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Ontwikkelingen zoals wetgeving, kunstmatige intelligentie en inclusiviteit stellen nieuwe eisen aan onze dienstverlening. We behouden daarbij het goede en verbeteren waar nodig. We merken een behoefte aan concrete afspraken, en een stevige uitleg van waar dienstverlening écht over gaat. De vernieuwde [servicenormen](#), gebaseerd op het [Handvest Open Enschede](#), helpen om verwachtingen helder te maken en afspraken na te komen.

VERTROUWEN VRAAGT OM VOORTDURENDE AANDACHT

Vertrouwen komt te voet en gaat te paard. Het is essentieel dat we actief blijven werken aan het versterken van dit vertrouwen. Dat begint bij een open houding, luisteren (zonder oordeel), duidelijke communicatie en begrijpelijke taal. Iedere medewerker draagt hieraan bij. We weten ook dat niet alles kan; we moeten onze grenzen aangeven en verschillende belangen afwegen. Dan is het ook belangrijk om uit te leggen waarom iets niet kan.

BASISPRINCIPES

We hebben in kaart gebracht wat het belangrijkste is als het gaat om vertrouwen en dat als uitgangspunt genomen om te verbeteren. Dat zijn de basisprincipes voor houding en gedrag: benaderbaar, betrokken en betrouwbaar. Waarden die onze inwoners, volgens recent [onderzoek vanuit het programma Open Enschede](#), erg belangrijk vinden. Omdat die principes voor ons allemaal gelden, weten inwoners wat ze van ons kunnen verwachten. Ook weten we hiermee waar we elkaar op kunnen aanspreken.

TOT SLOT

De gedrevenheid die ik in onze organisatie zie, maakt dat ik er alle vertrouwen in heb dat het ons lukt om de aansluiting met onze inwoners te behouden en versterken. Uiteindelijk levert dat niet alleen onszelf, maar vooral onze inwoners iets op. Met vertrouwen in onze organisatie wordt ons werk makkelijker en het contact met onze inwoners en elkaar plezieriger. Dat lijkt me meer dan de moeite waard om aan te blijven werken.

Marc Teutelink
Wethouder dienstverlening
September 2025

1.KADERS VOOR EN ONTWIKKELINGEN IN ONZE DIENSTVERLENING

De organisatievisie en de strategische opgave “Open Enschede” zijn de basis voor onze visie op dienstverlening. Trends, ontwikkelingen en praktijkervaringen spelen een belangrijke rol bij het verbeteren van onze dienstverlening. Deze beschrijven we in dit hoofdstuk.

SAMENHANG BESTAANDE KADERS

We willen een betrouwbare, mensgerichte en efficiënte organisatie zijn, die werkt vanuit de behoeften van de samenleving. Deze ambities komen samen in het bestuurs- en managementconcept “**Enschede Ontwikkelt**”.

Een belangrijk onderdeel hiervan is **Open Enschede** – één van de 4 strategische opgaven van de stad. Het gaat over hoe we werken: open, toegankelijk en met duidelijke, persoonlijke communicatie. Het programma *Enschede ontwikkelt Open Enschede* vertaalt deze visie naar concreet gedrag en samenhang in beleid en uitvoering. Dit vatten we samen in onze belofte aan de stad: “**Samen - Open - Doen**”.

Ook het **Handvest Open Enschede** vormt een belangrijk kader. Net als in de **communicatievisie** staan hierin uitgangspunten centraal zoals begrijpelijke communicatie, tijdige en juiste informatie, en het nakomen van afspraken. Onze visie sluit aan bij de **behoorlijkheidsnormen van de Nationale Ombudsman**, zoals *respectvol, open en eerlijk, betrouwbaar, zorgvuldig en mensgericht handelen*.

Digitalisering speelt uiteraard een grote rol. In de **Nota Digitaal Enschede** staat hoe we als gemeente koers houden in een snel veranderende digitale wereld. Het document biedt gedeelde uitgangspunten voor alle domeinen van ons werk, van dienstverlening tot duurzaamheid. Dit sluit aan bij de waarden transparantie, toegankelijkheid en betrouwbaarheid.

TRENDS EN ONTWIKKELINGEN

Er zijn verschillende trends en ontwikkelingen zichtbaar die invloed hebben op succesvolle dienstverlening van onze gemeente.

Vertrouwen vraagt om vakmanschap

Het vertrouwen in de overheid staat onder druk. Ook gemeenten worden kritisch gevolgd. Dat is begrijpelijk, want de gemeente is voor veel mensen de meest zichtbare overheid. We zien dat de verwachtingen over wat de gemeente kan of moet doen soms groter zijn dan haalbaar is. Het omgaan met teleurstelling die sommige inwoners ervaren is dan ook een belangrijk onderdeel van de manier waarop wij onze dienstverlening leveren.

Sommige inwoners mijden regelingen uit angst voor fouten of terugvorderingen. De wirwar aan regels maakt het lastig om te weten waar je recht op hebt. Tegelijkertijd groeit de maatschappelijke kritiek. Het gezag van de gemeente is niet meer vanzelfsprekend. Daarom is investeren in vakmanschap, betrouwbaarheid en betrokkenheid essentieel. Door duidelijk te communiceren, afspraken na te komen en zichtbaar betrokken te zijn, versterken we het vertrouwen. Maar ook door bij

het maken van beleid altijd de uitvoering te betrekken en 'onuitvoerbaar' beleid aan de orde te blijven stellen.

Toenemend belang van inclusiviteit

Inclusiviteit betekent dat iedereen mee kan doen en zich welkom voelt. Ongeacht bijvoorbeeld afkomst, taal of beperking. Dit uitgangspunt wordt ondersteund door het VN-verdrag voor de rechten van mensen met een beperking. Nederland ondertekende dit verdrag in 2016. Dit verdrag verplicht overheden om de samenleving toegankelijker te maken, zodat mensen met een beperking volwaardig kunnen meedoen in de maatschappij. Ook op gemeentelijk niveau werken we hieraan, onder andere via de Lokale Inclusie Agenda (LIA) en het actieplan digitale inclusie.

Een groot deel van de bevolking heeft moeite met basisvaardigheden zoals lezen, schrijven, rekenen of digitale vaardigheden. In Enschede is dit percentage 24%. Ook mensen die een andere taal spreken, ervaren vaak belemmeringen. Daarom is het belangrijk dat onze dienstverlening duidelijk, eenvoudig en voor iedereen toegankelijk is. Zowel online als via loketten en telefonie. Iedereen moet kunnen meedoen. Dat is niet alleen wenselijk, maar ook een wettelijke en maatschappelijke verantwoordelijkheid. Hoe we hier in Enschede mee aan de slag zijn, staat in het [Uitvoeringsprogramma Laaggeletterdheid](#).

Verruwing

We zien een toename van agressie in de samenleving en richting de gemeente en haar medewerkers. Sommige inwoners vinden het lastig te accepteren dat het antwoord soms 'nee' is. Dit kan tot spanningen leiden, zowel voor inwoners als voor medewerkers. Soms is het gedrag van de gemeente zelf aanleiding voor frustratie. Daarom is het belangrijk dat we duidelijk communiceren, grenzen

stellen en medewerkers ondersteunen in het omgaan met lastige situaties.

Wet- en regelgeving

Nieuwe wetgeving op nationaal en Europees niveau heeft direct invloed op ons werk. Denk aan regels rond privacy, transparantie en digitale veiligheid. Deze wetten zijn bedoeld om inwoners beter te beschermen en de overheid toegankelijker en transparanter te maken.

Technologische ontwikkelingen maken nadere wetgeving noodzakelijk. De komende jaren ontwikkelt zich dit verder. Regelgeving wordt dus steeds scherper en dwingender.

Daarnaast zien we een trend richting proactieve dienstverlening: inwoners hoeven niet altijd zelf aan te kloppen, maar krijgen hulp op maat aangeboden. De herziening van de Participatiewet is daar een voorbeeld van. Dit vraagt om een andere manier van denken én doen binnen de organisatie.

Technologische ontwikkelingen en digitalisering

Inwoners verwachten steeds snellere en efficiëntere dienstverlening, vergelijkbaar met commerciële aanbieders. Tegelijkertijd gaan veel technologische innovaties, zoals kunstmatige intelligentie, razendsnel. Ze bieden kansen, maar vragen ook om zorgvuldigheid en ethisch bewustzijn.

Om ook in de toekomst goede en betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden, bouwen gemeenten samen aan een nieuwe digitale infrastructuur: Common Ground. Dit is een gezamenlijke aanpak om gegevens beter te beheren, systemen flexibeler te maken en inwoners meer regie te geven over hun eigen gegevens.

Digitale veiligheid en geopolitieke risico's

Geopolitieke spanningen maken duidelijk dat digitale afhankelijkheid risico's met zich meebrengt, zoals spionage, sabotage of desinformatie. Als gemeente

moeten we alert zijn op deze risico's en investeren in digitale weerbaarheid en onafhankelijkheid.

CONTINU VERBETEREN

De wereld verandert en verwachtingen verschuiven.

Als organisatie willen we daarom wendbaar en alert zijn. Zonder te weten waar we staan, kunnen we niet gericht werken aan verbetering.

Op basis van feedback van inwoners, signalen van buiten én ervaringen van collega's brengen we knelpunten in kaart. Zo onderzoeken we doorlopend waar het beter kan. Al werkende verbeteren we zo onze dienstverlening.



2.VISIE: ENSCHEDE ZORGT DAT

HET KLIKT - BENADERBAAR,

BETROKKEN EN BETROUWBAAR

"Enschede zorgt dat het klikt" is meer dan een slogan. Het is de kern van hoe wij als gemeente willen werken: benaderbaar, betrokken en betrouwbaar. We willen dat het klikt tussen inwoners en de gemeente – in contact, in communicatie en in vertrouwen. Kortom: "het klikt" als mensen zich gezien, gehoord en geholpen voelen.

BENADERBAAR

Makkelijk contact en begrijpelijke communicatie

Als gemeente zorgen we voor laagdrempelig contact, digitaal én fysiek. Onze medewerkers zijn vriendelijk, deskundig en helpen inwoners snel en logisch verder.

Onze brieven, websites en regels zijn begrijpelijk en sluiten aan bij de belevingswereld van inwoners (Direct Duidelijk). We bieden waar nodig informatie in meerdere talen. We gebruiken de uitgangspunten van het Handvest Open Enschede: begrijpelijk, tijdig en op maat.

We zijn toegankelijk voor iedereen. Onze gebouwen zijn fysiek toegankelijk, onze website voldoet aan toegankelijkheidsnormen en we houden rekening met inwoners die minder digitaal vaardig zijn. Met het *actieplan Digitale inclusie* in het achterhoofd bieden we hen fysieke alternatieven. Denk aan het Overheidsloket in het Stadskantoor, de Wijkwijzers en telefonische hulp.

We werken als één organisatie. Inwoners hoeven hun vraag maar één keer te stellen. We zorgen voor goede overdracht, inzicht in eerdere contacten en een consistente ervaring via alle dienstverleningskanalen. We zorgen dat elk kanaal

dezelfde informatie biedt en dat inwoners weten waar ze aan toe zijn. Stap voor stap werken we aan MijnEnschede, een online portaal waar inwoners altijd toegang hebben tot hun contacten en zaken met de gemeente.

BETROKKEN

Aandacht, maatwerk en samenwerking

Voor ons staat de mens centraal. We verplaatsen ons in de situatie van de inwoner en stemmen onze communicatie en dienstverlening daarop af. We kijken verder dan de vraag en bieden waar nodig en mogelijk maatwerk. We erkennen verschillen tussen mensen en sluiten aan bij hun taal, tempo en behoefte. Onze houding is open, meedenkend en faciliterend. Elke ingang is de juiste – er is geen verkeerde deur. We sturen niemand zomaar weg. We zorgen dat inwoners zich gehoord en geholpen voelen, ook als hun vraag buiten onze directe verantwoordelijkheid valt.

We zijn proactief. We wachten niet af, maar zoeken inwoners op in de wijk en via gepersonaliseerde communicatie. Of door regelingen automatisch toe te kennen waar dat kan en mag.¹

We leren van inwoners. Via enquêtes, interviews, klachten en feedbackformulieren verzamelen we inzichten die we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren. We nemen klachten serieus en bespreken signalen in de organisatie. We zien feedback als kans om te groeien. We ontwikkelen en verbeteren onze diensten samen met inwoners.

¹ Voorwaarde is een bestuurlijk besluit.

BETROUWBAAR

Doen wat we beloven, professioneel en veilig

Inwoners kunnen op ons rekenen en als collega's rekenen we op elkaar. We zijn transparant over onze keuzes, leggen besluiten goed uit en houden ons aan afspraken. Dienstverlening goed doen betekent niet dat alles kan. Handhaving zien we ook als een vorm van dienstverlening. Het stellen van grenzen, omdat we een wet uitvoeren, doen we altijd met respect voor de inwoner. Ook als het antwoord 'nee' is, zorgen we voor uitleg. Een individueel belang kan immers haaks staan op een collectief belang. We nemen de betrokkene dan mee in het proces. We realiseren ons wat de gevolgen van onze besluiten zijn en kunnen onze besluiten uitleggen. Aan de betrokkene én aan het collectief.

We werken professioneel en zorgvuldig. We gebruiken data en onderzoek om beter aan te sluiten bij de behoeften van inwoners. We vragen geen overbodige informatie en zorgen voor veilige omgang met persoonsgegevens. We houden ons aan wet- en regelgeving en zorgen dat onze systemen goed beveiligd zijn. We respecteren de privacy van onze inwoners en zorgen dat hun gegevens alleen worden gebruikt als dat nodig is én met een duidelijk doel. Dit betekent ook dat we inwoners zoveel mogelijk regie geven over hun eigen gegevens.

We bewaken grenzen. Onze medewerkers hebben regelmatig te maken met agressie en discriminatie. We gaan uit van wederzijds respect en vertrouwen, maar treden op bij agressie, intimidatie of misbruik. Onze medewerkers weten wat ze in deze gevallen moeten doen. Onze huisregels en ondersteuning in lastige situaties helpen hierbij.

We blijven kritisch op onszelf. We delen resultaten, luisteren actief naar inwoners en passen onze dienstverlening aan op basis van wat de samenleving van ons vraagt. We blijven leren,

reflecteren en verbeteren – om het beste voor Enschede te blijven doen.

3. UITWERKING NAAR ONS DIENSTVERLENINGSGEDRAG

In deze dienstverleningsvisie staan veel richtinggevende uitspraken over houding en gedrag.

In dit hoofdstuk presenteren we 5 eenvoudige en concrete uitgangspunten. Deze uitgangspunten helpen ons 'het goede' te doen. Ze geven als het ware de bedoeling weer. Deze zijn leidend in onze contacten. Iedereen kan ze gebruiken om zichzelf en de ander scherp te houden in het dagelijks functioneren. Maar ze zijn ook te gebruiken als input voor persoonlijke ontwikkeling en reflectie. Of als aanleiding voor en casusbespreking of teamgesprek.

De uitgangspunten zijn er voor iedereen. Voor collega's die direct en indirect bijdragen aan dienstverlening richting inwoners. Niet voor niets komen deze uitgangspunten ook terug in de bedrijfsvoeringsvisie. Alleen samen maken we de ambities van deze visie waar. Zo buiten, zo binnen!



DIENSTVERLENINGSGEDRAG	OMSCHRIJVING
Ik ben er voor jou	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je bent toegankelijk en bereikbaar, ongeacht het kanaal. ✓ Voor jou staat de mens centraal. Dat betekent dat je rekening houdt met verschillen tussen mensen. ✓ Je sluit aan bij de taal van de ander. Je kijkt vanuit een vraag en niet vanuit een aanvraag. ✓ Je bent betrouwbaar. Je zegt wat je doet en je doet wat je zegt. ✓ Je spreekt inwoners aan als ze zich niet aan de huisregels houden en zorgt zo voor een veilige werkomgeving voor iedereen.
Ik durf maatwerk te verkennen	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je handelt empathisch en durft uitzonderingen te maken waar dit nodig en toelaatbaar is. Je krijgt hiervoor professionele ruimte. ✓ Je zorgt ervoor dat jouw handelen uitlegbaar is. Aan de ander en ook aan het collectief en aan jouw collega's. ✓ Met jouw vakmanschap en probleemoplossende houding weet je te helpen. ✓ Je bent transparant en legt alle nodige (contact)informatie op de juiste manier vast.
Ik check of ik jou geholpen heb	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je gaat na of je de ander ook echt geholpen hebt. ✓ Je toont eigenaarschap. Je werkt samen als je het antwoord niet hebt. Of je draagt de vraag persoonlijk over en koppelt dit terug.
Ik leer elke dag van gisteren	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je neemt de tijd om kritisch naar jouw eigen werk te kijken en gebruikt positieve en negatieve feedback om na te gaan hoe je het beter kan doen. ✓ Leren doe je ook met en van collega's. ✓ Fouten maken mag, als je er maar van leert
Wij kennen ons resultaat	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Je weet welke resultaten we willen behalen en voor wie. We meten hoe we hierop presteren en bespreken dit met elkaar. ✓ Je gebruikt de resultaten om in te spelen op ontwikkelingen en aan te sluiten bij de behoeften van onze gebruikers.

TOT SLOT

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.

De komende periode werken we o.a. aan:

- Het borgen van de servicenormen, met als speerpunt het verbeteren van onze telefonische bereikbaarheid.
- Het uitvoeren van wetgeving: het verbeteren van onze digitale dienstverlening (o.a. Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer en digitale toegankelijkheid)
- Vaststellen van het actieplan digitale inclusie, als onderdeel van de Lokale Inclusie Agenda.
- Onderzoeken hoe we inwonersignalen kunnen gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

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

