

## Dienstverleningsvisie

*Geldend van 01-07-2021 t/m heden met terugwerkende kracht vanaf 01-07-2021*

### Intitulé

Dienstverleningsvisie

### Inleiding

Gemeente Heerde is een ondernemende en omgevingsbewuste organisatie. De klant voelt zich hier serieus genomen en samen komen we tot goede diensten en oplossingen. In een samenleving die snel verandert, zorgt de gemeente samen met inwoners, bedrijven en instellingen voor een prettige leefomgeving. De gemeentelijke organisatie ondersteunt dit met haar beleid, uitvoering en handhaving. De manier waarop we dit doen valt onder de noemer dienstverlening.

De gemeente Heerde is een Cittaslow gemeente. Dit internationale keurmerk staat voor een eigen identiteit die ook in de dienstverlening tot uiting komt. Daar hoort bij dat we gastvrij zijn voor onze klanten en een menselijke maat aanhouden bij hoe we met onze inwoners omgaan. Net als het streven naar hoge kwaliteit en een positieve klantbeleving.

## Omgevingswet

De verhouding tussen de inwoners en de gemeente gaat door de Omgevingswet veranderen. Deze wet brengt de huidige verordeningen en wet- en regelgeving bij elkaar in één wet. Zo kan er efficiënter worden gewerkt. Gemeenten krijgen hierdoor te maken met diverse veranderingen.

- **Oplossingsgericht:** We gaan oplossingsgericht werken. Onze huidige toetsende rol veranderd. Het huidige 'nee tenzij' denken wordt vervangen 'ja mits';
- **Integraliteit:** Door het integrale karakter van de Omgevingswet is het nodig dat we intern goed samenwerken. Zo zijn we een goede gesprekspartner voor onze inwoners.
- Als gemeente willen we goede participatie initiëren of faciliteren.
- Om de wettelijke integrale besluitvorming mogelijk te maken, zorgen we voor goede en samenhangende informatie. Die maken we toegankelijk via het landelijke Digitaal Stelsel Omgevingswet (DSO). Daar kunnen inwoners en bedrijven deze informatie makkelijk inzien en bekijken wat de regels zijn voor hun gronden en gebouwen en de kwaliteit van hun fysieke leefomgeving zijn.

Als gevolg van diverse ontwikkelingen willen we werken aan onze dienstverlening. Hiervoor hebben we de ontwikkelingen op een rij gezet. Verder hebben we onderzocht wat mensen belangrijk vinden bij een goede dienstverlening, hoe we presteren op onze servicenormen, hoe we invulling kunnen geven aan de nieuwe wetgeving, welke verbeterpunten worden ervaren in de huidige dienstverlening en hoe we gebruik kunnen maken van de ontwikkelingen om onze dienstverlening te optimaliseren.

De belangrijkste ontwikkelingen die van invloed zijn:

- Trends in de samenleving zoals: individualisering, vergrijzing en ontgroening
- Verantwoordelijkheden van de gemeente zijn uitgebreid. Er zijn meer taken door de decentralisatie, bezuinigingstaakstelling, professionalisering in publieke voorzieningen en de grotere nadruk op eigen kracht van inwoners
- Wettelijke kaders zoals: ontwikkeling openbare ruimte en de Omgevingswet, Wet elektronische dienstverlening, wet open overheid, Wet bescherming persoonsgegevens (AVG) en de overheidsvisie "Dienstverlening samen doen"
- Snelle en vergaande technologische ontwikkeling

De belangrijkste kenmerken van dienstverlening die uit onderzoek naar voren komen:

- Vriendelijk
- Duidelijk

- Snel / tijdig
- Serieus genomen worden
- Persoonlijk
- Afspraken nakomen

Niet alleen de wil om te veranderen is dus aanleiding om deze nieuwe visie op dienstverlening te presenteren. Ook de noodzaak tot verandering van de dienstverlening door technische ontwikkelingen en wetgeving, zoals met name de Omgevingswet, geven aanleiding voor deze nieuwe visie. Het is de leidraad voor de vele keuzes die we maken bij de inrichting van processen en systemen. Voor onze inwoners en bedrijven geven we met deze visie aan wat ze van de gemeente mogen verwachten en wat wij van hen verwachten.

Het onderwerp dienstverlening is nauw verbonden met de onderwerpen communicatie en participatie. Daarom kan de visie op dienstverlening niet los gezien worden van de concept visie op participatie (2021) en vastgestelde visie op communicatie (2020) van de gemeente Heerde. De visie op participatie beschrijft onder andere hoe we het samenspel tussen inwoners en gemeente zien als het gaat om de ontwikkeling van onze leefomgeving. De communicatievisie schetst op welke wijze we communicatie ondersteunend laten zijn aan de samenwerking tussen inwoners en gemeente.

### Wat verstaan wij onder dienstverlening?

In ruime zin vallen alle processen waarbij een inwoner, bedrijf of instelling is betrokken, onder dienstverlening. Dit gaat niet alleen om inwoners en bedrijven in Heerde, maar ook om degenen die zich hier willen vestigen of bijvoorbeeld ondernemers met wie we samenwerken voor onze gemeente.

Dienstverlening omvat het hele proces, van begin tot eind. Het raakt dus ook de dienstverlening tussen medewerkers onderling om zo de uiteindelijke dienstverlening te optimaliseren. Niet alleen de producten en diensten die de gemeente aanbiedt, maar ook het sociaal domein en de burgerparticipatie (waarbij inwoners, ondernemers en verenigingen meedenken over het maken en uitvoeren van beleid) horen tot de dienstverlening. Deze visie op dienstverlening vormt daarom één geheel met de (concept) visie op participatie en de communicatievisie van de gemeente Heerde.

De gemeente vervult verschillende rollen: handhaver, informatieverstrekker, ontwikkelaar, beheerder of dienstverlener. Anderzijds kan de inwoner ook verschillende rollen innemen: initiatiefnemer, klant, kiezer of samenwerkingspartner. We leggen de focus niet op het verstrekken van (overheids)producten, maar vooral op het zoeken naar de mogelijkheden om de inwoners zo optimaal mogelijk te laten functioneren in de samenleving, in alle mogelijke rollen:



## 1. Visie op dienstverlening

## Samen regelen en ontmoeten

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen hebben een gemeente nodig die inspeelt op de behoefte van haar inwoners, bedrijven en instellingen. We halen als gemeente steeds meer op uit de samenleving en spelen in op initiatieven en behoeften van inwoners en bedrijven. Hierdoor hebben we meer behoefte aan direct contact, online inzicht in de afhandeling van vragen, klachten en vergunningaanvragen en willen we op maat meedenken. Voor de gemeente is het de uitdaging om proactief op deze ontwikkelingen te blijven inspelen. Naast deze ontwikkelingen vragen ook wettelijke verplichtingen en financiële kaders om een heldere, richtinggevende visie. Hierbij blijft niet alles 'bie het oude', maar maken we ook gebruik van innovaties.

We willen een open en transparante gemeente zijn **(1)(Communicatievisie gemeente Heerde 2020)**. We benutten de kracht van inwoners, ondernemers, wijken en buurten door (digitale) participatie in de democratie, het bestuur, beleid en de uitvoering **(2)(Concept)visie op participatie gemeente Heerde 2021)**. Daarom is de gemeente graag (op locatie) in gesprek met haar inwoners en bedrijven. Zo zorgen we dat ons beleid aansluit op de behoeften van onze inwoners.

Dienstverlening is van ons allemaal. Dienstverlening vraagt ook een bijdrage van degene aan wie de dienst wordt verleend. Wederzijds respect en het delen van informatie zijn hiervan goede voorbeelden. Alleen dan kan bijvoorbeeld co-creatie tot stand komen. Verandering is hierbij een continue factor.

We geven ruimte aan de eigen kracht van de inwoners en bedrijven van Heerde en omarmen daarom tijdige burgerparticipatie. We stimuleren inwoners om hun talenten te gebruiken, hun kansen te benutten, zelf hun problemen op te lossen en zelf werkzaamheden in de buurt op zich te nemen. Het gaat om een verschuiving van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'. Verantwoordelijkheden daar laten waar ze thuishoren en afspraken maken over de uitvoering en de taakverdeling. We accepteren dat inwoners met eigen, soms verrassende en onorthodoxe oplossingen komen.

## Van regels en moeten...

Het accent lag voorheen vooral op het zorgvuldig uitvoeren van regels en wetten en het zorgen voor allerlei voorzieningen in de gemeente. Het Rijk bepaalde, de gemeente voerde uit. In de afgelopen periode hebben we al een andere manier van werken ingezet.

## ...naar regelen en ontmoeten

In de huidige tijd past een gemeente die ontmoet. Een inwoner of ondernemer kan naar de gemeente toe, maar de gemeente kan ook naar de inwoner toe. Deze wegen moeten gemakkelijk en prettig ingericht zijn. De (be)leefwereld van de inwoners komt nog meer centraal te staan, en veel minder de (systeem)wereld van de overheid, met haar procedures, regels en beleidsinstrumenten.

## De verbindende schakel

Zoals eerder omschreven gaat het niet alleen om het leveren van producten en diensten aan de inwoners. Het gaat ook om het betrekken van de inwoners in het maken en uitvoeren van beleid. Daarmee halen wij de (deskundige) kennis van inwoners meer in huis. De gemeente Heerde vindt het belangrijk dat bedrijven en inwoners zich gehoord voelen en dat we waar mogelijk invulling geven aan de behoeften. De gemeente bepaalt niet meer alles zelf.

De gemeente neemt wel de regie: wij kijken welk proces of taakveld het raakt, wie de belanghebbenden zijn en wat hun behoeften zijn. Samen mét die belanghebbenden bepalen wij de koers om het doel te kunnen bereiken. We communiceren transparant en zijn benaderbaar en aanspreekbaar. Daarmee realiseren wij samen, efficiënt en effectief, de beoogde doelen. Inwoners kunnen verschillende belangen hebben die met elkaar besproken moeten worden. Niet iedereen kan altijd krijgen wat hij graag wil, wel kan hij altijd gehoord worden, met respect behandeld worden en een helder onderbouwd antwoord krijgen waarbij ook gekeken wordt naar mogelijkheden.

Wij gaan voor een dienstverlening die inwoners op maat bedient en benadert. Onze dienstverlening gaat mee in de landelijke en technologische ontwikkelingen, maar houdt hierin vooral ook een eigen identiteit: een moderne toegankelijke dienstverlener met een warme persoonlijke benadering.

Inwoners kunnen niet om ons heen en hebben de gemeente nodig. Ons bestaansrecht is het bevorderen van een prettige leefomgeving en het leveren van diensten aan onze inwoners. Om dit waar te maken hebben wij

onze inwoners nodig. De gemeente Heerde maken we SAMEN, door de dingen samen te regelen en elkaar samen te ontmoeten. De gemeente heeft hierin een verbindende rol.

We maken dagelijks keuzes voor een goede dienstverlening. Wij hebben oor en oog voor de samenleving en haar dynamiek en spelen daar adequaat op in. Wij denken mee met onze inwoner en laten anderzijds die inwoner graag meedenken over onze dienstverlening. De klant voelt zich gehoord en waar mogelijk wordt invulling gegeven aan de behoeften.

De vraag van inwoners en bedrijven staat altijd centraal in ons handelen. Wij zijn omgevingsbewust en ondernemend en zorgen ervoor dat inwoners en bedrijven geholpen worden op de manier die voor hen op dat moment het meest wenselijk is. We richten onze dienstverlening zodanig in, dat zij zaken zoveel mogelijk zelf digitaal kunnen regelen. We richten onze dienstverlening zo efficiënt en transparant mogelijk in en zijn hierop aanspreekbaar. We maken heldere keuzes om de beperkte beschikbare capaciteit zo optimaal mogelijk in te zetten.

Wij zoeken inwoners en bedrijven persoonlijk op als dit leidt tot een beter resultaat. De persoonlijke en menselijke maat van dienstverlening verliezen wij ook bij vergaande digitalisering niet uit het oog. Wij zijn een betrokken gemeente die stuurt op kwaliteit.

Eenzijds zorgen wij proactief voor tijdige informatie en volledige antwoorden op vragen binnen gestelde termijnen, waarbij we gebruikmaken van diverse kanalen. Anderzijds gaat het over de manier waarop we diensten verlenen en de gastvrije en flexibele benadering waarmee we de dienstverlening uitvoeren.

De ambitie is om hét aanspreekpunt te zijn voor inwoners. Als inwoners niet weten waar ze terecht kunnen met welke vragen dan begeleiden wij ze naar het antwoord. Wij zijn de wegwijzer en verbindende schakel indien nodig.

## 2. Onze uitgangspunten

### Samen zorgen voor een toegankelijke dienstverlening

Om elke dag opnieuw de juiste keuzes te kunnen maken, vertalen we de missie en visie in SAMEN, de vijf uitgangspunten voor onze toegankelijke dienstverlening.

- **S**ituatie van de inwoner en ondernemer bepaalt de keuze
- **A**andacht voor de mens
- **M**aatwerk als het moet, standaardisatie als het kan
- **E**envoud in processen en digitalisering
- **N**ieuw en vooruitstrevend Kortom:



### Uitgangspunt 1 - Situatie van de inwoner en ondernemer bepaalt de keuze

Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in en houden hierbij rekening met de behoeften van onze inwoners en bedrijven. De vraag en situatie van de inwoner staat op de eerste plaats, niet onze eigen processen en systemen. Wij gaan uit van wat kan, zonder hierbij de grenzen die wij als overheid moeten bewaken los te laten. Wij zorgen ervoor dat een gezin, buurt of ondernemer niet telkens contact moet zoeken, het probleem moet uitleggen of informatie moet aanleveren, maar wij organiseren onze diensten aan de achterkant in samenhang. Hierbij kunnen we ook doorverwijzen naar ketenpartners. In de communicatie met onze inwoners en bedrijven sluiten we aan op het kanaal dat de inwoner gebruikt. We stimuleren hierin wel het digitale kanaal.

## **Uitgangspunt 2 - Aandacht voor de mens**

Wij geloven in de kracht van persoonlijk contact. Dit betekent dat waar het kan en waar het nodig is wij persoonlijk contact met inwoners hebben. Onze diensten bieden wij in principe digitaal aan. Wij helpen mensen waar nodig bij het omgaan met de digitale diensten. Maar er blijven ook altijd situaties waarbij persoonlijk contact tot een beter resultaat leidt. Ook, omdat we dan de vraag van de klant duidelijker kunnen krijgen. Een inwoner die inhoudelijk een goed antwoord heeft ontvangen, vriendelijk en respectvol is behandeld, zal het minder erg vinden dat het antwoord niet is wat hij graag wilde horen. Goed luisteren, afspraken nakomen en samen zoeken naar oplossingen voor vraagstukken zijn hierbij belangrijk. Dienstverlening vraagt ook een bijdrage van degene aan wie de dienst wordt verleend. Wederzijds respect en het delen van informatie zijn hiervan goede voorbeelden. Alleen dan kan bijvoorbeeld co-creatie tot stand komen.

Mede door de vergrijzende samenleving onderkennen wij dat er altijd behoefte blijft bestaan aan persoonlijk contact bij (complexe maatwerk)diensten. Soms wil een inwoner of ondernemer (h)erkend worden of zich gesteund voelen en kan een probleem of vraag beter persoonlijk overgebracht worden.

Niet alleen voor onze inwoners en ondernemers is het belangrijk om zich gehoord te voelen en zo mogelijk tevreden te worden gesteld, maar ook als collega's onderling. Alleen hierdoor kunnen wij een omgevingsbewuste en ondernemende organisatie zijn. Samenwerking, eigenaarschap en durf en lef juichen wij toe! Van onze fouten leren we.

## **Uitgangspunt 3 - Maatwerk als het moet, standaardisatie als het kan**

Voor onze inwoners is het duidelijk wat ze van ons als gemeente mogen verwachten. Door standaardisatie wordt iedereen gelijk behandeld en is het resultaat voorspelbaar. Soms past een vraag of initiatief niet direct in de standaard. Als er draagvlak is, is er ruimte voor maatwerk, maar alleen als veiligheid en gezondheid niet in gevaar komen. We zorgen ervoor dat we elkaar helpen en denken in mogelijkheden. In gelijke situaties zorgen we voor gelijke behandeling.

## **Uitgangspunt 4 - Eenvoud in processen en digitalisering**

Bij het inrichten van processen gaan we uit van zelfredzaamheid en eigen verantwoordelijkheid van zowel inwoners als medewerkers. Steeds meer standaard diensten kunnen digitaal afgehandeld worden. We maken hierbij gebruik van de mogelijkheden en voordelen die technologie biedt, maar we verheffen het niet tot een doel op zich. Gebruiksvriendelijkheid en denken vanuit de inwoners is essentieel om een proces digitaal of eenvoudiger in te richten.

Als gemeente willen we graag transparant en toetsbaar zijn. Wij zorgen ervoor dat iedereen zoveel mogelijk informatie via de digitale kanalen kan inzien, aanvragen digitaal kan doen en deze kan volgen. Door zelf transparant te zijn kan de gemeenschap zien wat we doen en eventueel bijsturen. Als inwoners denken dat het beter kan, zien wij dat als een kans om onze dienstverlening te verbeteren.

Als gemeente nemen wij ook onze verantwoordelijkheid. Wij verlagen (administratieve) lasten waar mogelijk, kijken welke regels nodig of overbodig zijn en vragen gegevens van inwoners en ondernemers maar één keer op. Het accent ligt op versimpelen waar dat kan. Maar de behoefte aan menselijke aandacht in de digitale wereld blijft bestaan.

Er is een juiste balans nodig tussen de inzet op dienstverlening en de kosten daarvan. Vanuit de overtuiging dat meer niet altijd beter is, richten we ons in de dienstverlening op wat werkt. We kiezen voor een "gewone" no-nonsense dienstverlening. De vraag die we ons als medewerkers steeds stellen is: "Wat kan ik doen om dit eenvoudiger (beter, sneller, gemakkelijker) te maken?"

## **Uitgangspunt 5 - Nieuw en vooruitstrevend**

Niet alles 'blijft bie 't olde', maar dingen die goed gewaardeerd worden door onze inwoners en ondernemers houden we wel. Daarnaast willen we gebruik maken van innovatieve manieren om de dienstverlening aan inwoners, bedrijven en de gemeente vorm te geven. We geloven in een moderne en toekomstgerichte gemeente waar nieuwe maatschappelijke uitdagingen een nieuwe aanpak vragen.

Wij investeren in moderne technologie met het oog op duurzaamheid en toekomstbestendigheid. In de komende jaren focussen we ons op slimme manieren om onze dienstverlening te innoveren, vanuit de vraag van de inwoners. Als gemeente willen wij mee in de technologische mogelijkheden die de (digitale) wereld ons

vandaag de dag biedt. Wat vandaag niet binnen onze mogelijkheden past, kan morgen vanzelfsprekend zijn. Op die manier kunnen inwoners zoveel mogelijk zaken zelf regelen.

Onze organisatie is geen 'harkje', of een verzameling losstaande blokjes, maar functioneert als een eenheid. We staan open voor elkaars ideeën en vragen om feedback. Door van elkaar te leren, zorgen wij ervoor dat wij betere kwaliteit kunnen leveren.

## **SAMEN**

Met deze vijf uitgangspunten voor onze dienstverlening geven we vorm aan de visie. Niet alles zal van de een op de andere dag gaan zoals we voor ogen hebben. De medewerkers van de gemeente en de inwoners en bedrijven zullen tijd nodig hebben om te leren en ontwikkelen. Jezelf daarin kennen en weten wat er van je verwacht wordt, is daarin belangrijk. In het derde en laatste hoofdstuk is daarom op hoofdlijnen uitgewerkt wat dit van ons als gemeente vraagt.

## **3. Wat vraagt dit van ons**

### **Samen zorgen onze medewerkers voor een goede dienstverlening**

#### **De basis van onze samenwerking**

Dienstverlening naar buiten toe begint van binnenuit. De interne organisatie moet op orde zijn om ambities te realiseren en de door ons gewenste en gastvrije dienstverlening te kunnen bieden. Zo willen we brede participatie mogelijk maken en tegelijkertijd zorgen voor een efficiënte uitvoering door processen te optimaliseren en te digitaliseren.



#### **De medewerker van Heerde**

De inwoner weet wat hij van ons mag verwachten. De kunde en houding van onze medewerkers bepaalt voor een groot deel de kwaliteit van onze dienstverlening. In een kleine, digitaal werkende en efficiënt ingerichte organisatie als de gemeente Heerde is elke rol, elke medewerker, van toegevoegde waarde. Geen enkele taak kan achterwege blijven.

De medewerkers zijn het belangrijkste kapitaal van onze organisatie. Optimaal functioneren, inspiratie, persoonlijke ontwikkeling, goede begeleiding, helder opdrachtgeverschap en dus professionele aansturing zijn geen luxe, maar noodzaak.

Onze medewerkers herkennen zich als volgt:

1. Ik benader actief degene die ik nodig heb voor wat betreft mijn werkzaamheden.

2. Ik voel eigenaarschap voor wat betreft mijn werkzaamheden.
3. Ik heb het zelfvertrouwen, de lef en durf om hierin ondernemend op te treden.
4. De klant staat centraal en ik weet wat dit voor mijn werk betekent.

De vijf beschreven uitgangspunten van deze visie op dienstverlening stellen ieder hun eigen eisen aan houding, gedrag en competenties van management en medewerkers van de gemeente Heerde. Ook de dienstverlening van collega naar collega en bijvoorbeeld werkplezier maken het mogelijk invulling te geven aan een goede dienstverlening naar inwoners en ondernemers. Samen met onze inwoners en bedrijven gaan we op weg naar het Heerde van de toekomst!

### **Ziet u een fout in deze regeling?**

Bent u van mening dat de inhoud niet juist is? Neem dan contact op met de organisatie die de regelgeving heeft gepubliceerd. Deze organisatie is namelijk zelf verantwoordelijk voor de inhoud van de regelgeving. De naam van de organisatie ziet u bovenaan de regelgeving. De contactgegevens van de organisatie kunt u hier opzoeken: [organisaties.overheid.nl](https://organisaties.overheid.nl).

Werkt de website of een link niet goed? Stuur dan een e-mail naar [regelgeving@overheid.nl](mailto:regelgeving@overheid.nl)