

OP WEG NAAR WAADHOEKE

Persoonlijk, dichtbij en online

Hoe de gemeente Waadhoeke in 2025 met de gemeenschap samenwerkt.

Opdrachtgever: Projectgroep Waadhoeke
Datum: 10 juni 2016
Versie: definitief
Corsa nummer: F16.201380

Versiebeheer

versie	datum	verspreiding	wijzigingen
0.1 eerste opzet	19 oktober 2015	projectgroep	
0.2 eerste concept	27 oktober 2015	projectgroep, collega's van de gesprekken, leden OR	uitwerking van eerste opzet
0.3 tweede concept	13 november 2015	projectgroep	uitwerking van eerste concept na gesprekken projectgroep, collega's en OR
0.4 tweede concept	16 november 2015	projectgroep	verwerking review Ilse en Ruud
0.5 derde concept	24 november 2015	stuurgroep	opmerkingen projectgroep
0.6 derde concept	16 december 2015	stuurgroep, collega's van de gesprekken, leden OR	tekstuele stofkam en enkele opmerkingen van de stuurgroep
0.7 vierde concept	21 december 2015	stuurgroep, projectgroep	tekstuele stofkam en enkele opmerkingen van de stuurgroep
1.0 concept	20 januari 2016	Herindelings-commissie	
1.1 concept	mei 2016	stuurgroep	kleine tekstuele aanpassingen
1.2 concept	9 juni 2016	Herindelings-commissie	
1.1 definitief	medio 2016	Gemeenteraad	

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 3

1 Visie op dienstverlening tot 2025 4

1.1 Dienstverlening, een belangrijke bouwsteen voor de nieuwe gemeente 4

1.2 Waadhoeke, een maat groter en toch nét zo persoonlijk 4

1.3 Aansluiten op de ontwikkelingen in dienstverlening 4

2 Zo werken wij in 2025 samen met de gemeenschap 5

2.1 We zijn persoonlijk en onze werkwijze is effectief en resultaatgericht 5

2.2 We zijn dichtbij 6

2.3 We zijn online waar het kan en offline waar het helpt 7

3 Een stap te ver? Nee! 10

3.1 De dienstverlening ontwikkelen we in stappen 10

3.2 Het start praktisch maar gedragsverandering duurt langer 10

Bijlage 1. Bronnen 11

1 Visie op dienstverlening tot 2025

1.1 Dienstverlening, een belangrijke bouwsteen voor de nieuwe gemeente

1 januari 2018 opent de nieuwe gemeente met de naam Waadhoeke haar deuren. De gemeente Waadhoek wil haar inwoners en bedrijven beter bedienen. Persoonlijker, dichtbij en vooral online.

Onze ambities voor 2018, 2020 en 2025 werken we uit in deze visie op dienstverlening. De visie beschrijft het 'waarom, hoe en wat' van de toekomstige dienstverlening. De visie laat zien hoe wij inwoners, dorpen, wijken, belanghebbenden en bedrijven bedienen. De visie geeft richting aan alle rollen en taken die de gemeente bij dienstverlening heeft. Zoals telefoontjes beantwoorden, paspoorten uitgeven en reageren op een melding over een losse stoeptegel. En ook voor bijvoorbeeld een bouwaanvraag, een schuldhulpsanering, een buurtproject of een maatschappelijk initiatief.

1.2 Waadhoeke, een maat groter en toch nét zo persoonlijk

De dienstverlening is anno 2015 goed voor elkaar. De huidige gemeenten Het Bildt, Franekeradeel, Menameradiel en vier dorpen van Littenseradiel vormen de nieuwe gemeente Waadhoeke. De nieuwe gemeente telt ruim 47.000 inwoners en 41 kernen. Dat is een maat groter dan de individuele gemeenten. Hoe gaan we het dan toch net zo persoonlijk houden? Of liever, zelfs beter?

Het principebesluit over de herindeling (oktober 2013) is helder: Franeker wordt de hoofdplaats. Voor de burger moet de nieuwe dienstverlening echter net zo dichtbij blijven als in de huidige situatie. De dienstverlening is laagdrempelig en toegankelijk en wordt dichtbij georganiseerd via alle mogelijke kanalen. We gaan door met het ontwikkelen van één ingang voor al onze dienstverlening en het werken met dorpencoördinatoren. De dienstverlening is meertalig. We benutten de eigen kracht van inwoners en maatschappelijke organisaties.

1.3 Aansluiten op de ontwikkelingen in dienstverlening

Dienstverlening, participatie, communicatie en wijk- en kerngericht werken komen steeds meer samen. De ontwikkelingen in dienstverlening zijn goed zichtbaar bij recent gevormde gemeenten zoals Molenwaard, Hollands Kroon en Meierijstad. De koepelorganisaties als de VNG, KING en de VDP vatten de ambities samen in Overheidsbrede dienstverlening 2020 en de ICT brief 2017. De ontwikkelingen zijn:

1. meer beroep op dichtbij én samenwerken;
2. persoonlijkere dienstverlening;
3. minder producten en diensten (door slimme ICT, data en ketens);
4. meer mogelijkheden door hardere digitale identiteit;
5. meer digitale producten, meer online en meer zelf-service;
6. minder fysieke dienstverlening en minder telefonisch klantcontact.

2 Zo werken wij in 2025 samen met de gemeenschap

Hoe ziet de dienstverlening er in 2025 uit? Is dat wezenlijk anders dan nu in 2015?
De grote verandering in het denken en handelen zit in het contact met inwoners, dorpen, belanghebbenden en bedrijven. Hoe gaan we dat contact vormgeven? Hoe houden we het net zo persoonlijk bij een organisatie die een maat groter is? Wat ervaren inwoners en ondernemers in hun contact met de gemeente? Het vertrekpunt draait 180 graden: van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie. Van inrichten langs producten, diensten en klantcontact naar persoonlijk en dichtbij organiseren! En natuurlijk moet de basis op orde zijn, maar wel zo veel mogelijk online.



2.1 We zijn persoonlijk en onze werkwijze is effectief en resultaatgericht

1. Samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis

Samenwerken met onze inwoners, bedrijven, dorpen en belanghebbenden is het vertrekpunt. Soms zijn we ook leverancier, handhaver en belangenbehartiger. Als samenwerkingspartner zijn we bij een project of een aanvraag soms de leidende, regisserende partij. En als het een maatschappelijk initiatief betreft, dan zijn wij juist meewerkend, faciliterend of zelfs loslatend. Het is prima als het eigenaarschap elders ligt. De gemeenschap helpt dan mee om service te verlenen of om diensten te leveren. Waar nodig zijn wij het vangnet.

Samenwerken vraagt om een vertrouwensrelatie. Die moeten we verdienen en onderhouden. Met gezamenlijke doelen, met rekenschap van ieders belangen en op basis van gelijkwaardigheid. En dat kunnen wij met sterke en minder sterke samenwerkingspartners. We gaan eerst voor vertrouwen, daarna voor politiek en geld. En dat kost tijd.

2. Ons contact is persoonlijk

Als wij aansluiten bij wat er bij onze partners speelt en handelen vanuit de context van onze partners, dan geeft dat vertrouwen. Een ‘keukentafelgesprek’ wordt een ‘familiegesprek’. Wij kennen de vraag achter de vraag, we kennen de context van de inwoner, we begrijpen wat de afhankelijkheden zijn en hoe onze standpunten, keuzes en contactmomenten bij de ander overkomen. De inwoner voelt zich daardoor gehoord en serieus genomen.

We weten van onze dilemma’s als belangenbehartiger gezamenlijke dilemma’s te maken. Daarmee nemen we de inwoner serieus en zo delen we de verantwoordelijkheden. Dat geeft draagvlak. We zijn gastvrij en hartelijk. En duidelijk als de situatie daarom vraagt. Contact met de gemeente kan in het Fries, Bildts of Nederlands, dat maakt het ook persoonlijker. We spreken vooral normale mensentaal.

3. Onze werkwijze is effectief en resultaatgericht

Op een manier die recht doet aan de verscheidenheid van onze diensten en met vertrouwen in de professionaliteit van onze mensen op de werkvloer we denken vanuit de leefwereld van onze klanten en relaties. We stellen niet onze eigen processen centraal, maar het klantproces. De weg die de klant aflegt om een dienst af te nemen is logisch en verloopt gemakkelijk, snel en correct. In onze communicatie zijn we gericht op de ontvanger. Hierin staan eenvoud en helderheid voorop.

We hebben besliskracht en budgetruimte, ter plekke en op het moment dat het moet gebeuren. We hebben besliskracht aan tafel. We krijgen het werkend. Van ‘organiseren van’ naar ‘organiseren dat’, van ‘zorgen voor’ naar ’zorgen dat’. Soms dus door zelf te doen, soms door een samenwerkingspartij te helpen. Dat vraagt ruimte, lenigheid en flexibiliteit. Regelruimte om ter plekke naar redelijkheid en billijkheid tot oplossingen te komen, uiteraard met respect voor

wettelijke kaders (maar niet per se voor juridische kaders). We hebben daarvoor budgetruimte, uiteraard met respect voor de grote lijnen van de budgetkaders (maar niet op de cent nauwkeurig). Alleen de echte politieke keuzes en publieke belangenafweging worden aan de gemeenteraad voorgelegd.

4. Wij zorgen dat het naadloos verloopt

De inwoner of ondernemer merkt dat de gemeente naadloos is georganiseerd. Ook al zijn er meerdere collega's, afdelingen, contactmomenten of dienstverleningskanalen betrokken. We zijn persoonlijk in elk contact, of dat nu aan de telefoon, op afspraak, op social media of op de website is. We zijn op dat moment dé ingang naar de gemeente. We vragen niet om gegevens die we al hebben. We houden het tempo erin, ook als we iets namens een collega beloven. Inwoners en ondernemers schakelen met ons op het kanaal naar keuze en mogen ze zelfs door elkaar gebruiken. Contactmomenten en processen versterken elkaar. Het ene moment borduurt voort op het andere. Onze processen van dienstverlening, participatie, communicatie en gebiedsgericht werken komen samen. Ze zijn verweven en versterken elkaar. En ook techniek en mens werken optimaal samen: de gemeente weet moderne technieken en werkwijzen goed in te zetten.

"Het groen in onze buurt was lang niet meer wat het ooit was toen wij hier kwamen wonen. Door bezuinigingen zijn alle struiken vervangen door groen en zitten er geen bloemen meer in de perkjes. Er wonen veel jonge ouders in onze buurt en ook een hovenier die inmiddels met pensioen is. Samen zijn we naar de gemeente gestapt en hebben we een plan gemaakt voor het opfleuren van de buurt. Met een beetje budget van de gemeente en veel eigen inzet voor het beheer, hebben wij nu weer een prachtige groene buurt vol bloemen!"

2.2 We zijn dichtbij

De charme en kracht van de gemeente Waadhoeke is het wijde gebied met haar kernen en dorpen. Hoe behouden of verkrijgen we daar de vertrouwensrelatie als samenwerkingsrelatie? Hoe houden we het juist daar persoonlijk?



5. Wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsonafhankelijk)

Dichtbij zijn helpt om het persoonlijk te maken. Natuurlijk kunnen inwoners en ondernemers naar het gemeentehuis in Franeker komen. Maar we maken het liever dichterbij mogelijk. We zijn daar waar de doelgroep is, daar waar de gemeenschap draait. In de buurt, in de wijk, aan tafel, op het project. We zijn daar waar het gesprek plaatsvindt, in dorpshuizen, in verzorgingstehuizen, op een opvanglocatie, in de bibliotheek, in de sportkantine of op scholen. En waar nodig komen we thuis aan de keukentafel. En dat gebeurt ook online. Online biedt dé oplossing om als inwoner of ondernemer zonder afstand met elkaar en met de gemeente in contact te komen. Daar waar het gesprek plaatsvindt, daar waar de doelgroep is, daar is de gemeente ook. En dit geldt ook voor onze bestuurders.

6. Wij zijn dichtbij op het moment dat het handig is (tijdsonafhankelijk)

Wij zijn dichtbij op het moment dat het in een proces nodig is. Dat kan met zekerheid op afspraak of, met een kans op wachten, door vrije inloop. Daarbij gelden niet altijd de kantoortijden. Veel regelwerk voor een bouwaanvraag of huwelijk doet de inwoner immers ook niet tijdens kantoortijd. Vrije inloop is er ook online. We snappen dat de inwoner die korte vraag even via sociale media stelt. En dat de inwoner zijn ervaringen deelt via die sociale media, vaak buiten kantoortijden.

Online contact, fysiek contact en telefoontjes wisselen elkaar af. De inwoner bepaalt hoe wij contact hebben, maar wij hebben ook onze voorkeuren.

Wij zijn ook dichtbij namens organisaties waarmee wij samenwerken en waarvoor de gemeente het eerste gezicht is. We zijn ook dichtbij als inwoners of ondernemers er zelf niet uitkomen, bijvoorbeeld bij het invullen van formulieren.

"Ik woon al een aantal jaren in de gemeente Waadhoeke. Het gemeentehuis en de medewerkers kende ik niet echt. Ik kwam daar vier jaar geleden voor het laatst toen ik aangifte moest doen van de geboorte van onze dochter. Nu is de situatie anders. Bij mijn vrouw is een zeldzame chronische ziekte geconstateerd en ik heb hulp nodig van het Gebiedsteam. De ambtenaren ken ik inmiddels een stuk beter. Het gemeentehuis nog steeds niet. Met drie kleine kinderen en een zieke vrouw is het lastig om op pad te gaan. De medewerkers van Waadhoeke komen dus altijd bij mij thuis. Geweldige service! Zelfs de bouwvergunning die ik had aangevraagd voor de traplift kwamen ze laatst brengen."



7. Wij zijn dichtbij als er energie in de samenleving is

Wij weten wat er speelt, wij weten waar de energie is of gaat ontstaan. Dat helpt om snel in te spelen op initiatieven uit de samenleving. Denk aan mobilisatie bij een acute situatie (vluchtelingenopvang), een incident, een crisis, maatschappelijke onrust, een hype of een crowdsourcingstraject. Wij weten hoe we belangen kunnen behartigen bij dit soort situaties. Wij hebben hier aanpakken voor en ervaring mee. Wij kunnen aansluiten op de energie die er is. Als er al ergens een initiatief is, als er al ergens een project is, dan sluiten we daarop aan in plaats van het zelf opnieuw te starten. Wij sluiten ook aan op budgetten van partners (in plaats van zelf de portemonnee trekken).

2.3 We zijn online waar het kan en offline waar het helpt



Om twee redenen is online het belangrijkste kanaal: het is een oplossing en daar gebeurt het. Zoals gezegd, het helpt om in het uitgestrekte gebied van de gemeente diensten dichtbij te verlenen. Daarnaast hebben veel relevante trends en ontwikkelingen een digitale component. Er is steeds meer mogelijk en we gebruiken het steeds vaker.



8. Wij bedienen maximaal online

Onze dienstverlening is online waar het waarde toevoegt. Bijvoorbeeld als het vlotter of makkelijker gaat. En dat is al snel met online diensten, interactie en service. We gaan zelfs voor maximaal online. Steeds meer producten en diensten kunnen online aangevraagd en geregeld worden, want digitale identificatie is goed geregeld. Gegevens die we hebben, vragen we niet nog een keer. Er zijn meer mogelijkheden omdat bestanden in de keten gekoppeld worden, processen eenvoudiger worden en juridische hobbels weggenomen worden. Voor de minder digivaardigen zorgen we voor hulp die dichtbij is. Soms kan ook dat op afstand, met chat of met video.

De online kanalen zijn divers en dynamisch. En niet per se van onszelf. De eigen online kanalen zijn de website met een online winkel. We zetten platformen in, zoals Facebook, voor communicatie, participatie en ook service online mediakanalen en online media. We volgen de trends en vooral waar de inwoner is. Waar het een toegevoegde waarde heeft, zetten we apps in. Bijvoorbeeld als de doelgroep het gebruikt of als het onze processen beter maakt (eenvoudiger, sneller, meer bereik enzovoort). We volgen de online ontwikkelingen op de voet. Wel maken we de afwegingen rond hype en efficiency.

Wij zien dé online plek van de overheid 'MijnOverheid' als het wenkende perspectief. We werken alvast aan de voorbereidingen ook al weten we nog niet in welke vorm 'MijnOverheid' zich gaat manifesteren. Tot die tijd hebben we online samenwerkingsplekken waar goed contact is met betrokkenen. Zo'n plek biedt ruimte voor communiceren, discussiëren, delen van documenten, samenwerken in documenten en biedt bij voorkeur een vertrekpunt voor allerlei mooie technologische toepassingen om het samenwerken makkelijker te maken.

9. Natuurlijk blijven balies en telefoon beschikbaar

Uiteraard kunnen inwoners ons blijven bellen, mailen, bezoeken en brieven sturen. Ook daar zijn we persoonlijk en is onze werkwijze is effectief en resultaatgericht. We hebben geen onnodige tussenschakels. Inwoners of ondernemers komen direct in contact met een medewerker waar het kan en waar de situatie er om vraagt. We zijn altijd bereikbaar, bijvoorbeeld voor eenvoudige vragen of als achtervang voor de mobiele medewerkers. De inwoner krijgt geen kastje-naar-de-muur-ervaring. De verwachting is wel dat het aantal contactmomenten over deze kanalen stevig afneemt.

10. Wij gaan voor de 8,5!

"Als ondernemer is mijn tijd kostbaar. Overdag heb ik vaak overleg met mijn klanten en aan de administratie begin ik vaak pas na tienen 's avonds. Het fijne aan de gemeente Waadhoeke is dat ik bijna alles online kan regelen. Als ik toch behoefte heb aan persoonlijk contact, om bijvoorbeeld de nieuwe plannen van mijn bedrijf te bespreken, dan heb ik een vast aanspreekpunt. Alle acties en afspraken die we gemaakt hebben ontvang ik dan later via de e-mail. Dankzij de professionele benadering van de gemeente kan ik mijn kostbare tijd steken in de dingen waar ik echt goed in ben: ondernemen."

De inwoners, bedrijven, dorpen en belanghebbenden geven ons een 8,5. Daarvoor is de basis op orde. We reageren snel, minimaal zo snel als de verwachte norm is bij de verschillende kanalen. Als we een antwoord geven, dan doen we dat in 80% van de gevallen in één keer en ook goed. Bij de overige 20% weet de inwoner waar hij aan toe is: vervolgstappen zijn helder en de inwoner weet wat hij mag verwachten. Op elk kanaal, bij elke medewerker geven wij op eenzelfde vraag eenzelfde antwoord. Als wij de inzet van een kanaal willen stimuleren, dan doen we dat met overtuiging.

Dat is niet genoeg voor een 8,5. We zetten net dat stapje extra. We maken de omslag naar de verrassing! 'Goh, binnen drie uur, dat is snel!', 'Jeetje, bij mij aan de keukentafel', 'Zo hé, dat is creatief bedacht en goed geregeld', 'Thuisbezorgd, kan dat? Super, graag tussen 20:00 en 21:00 uur'.


OP WEG NAAR
WAADHOEKE
persoonlijk
dichtbij
online
www
8,5
Denklijnen van dienstverlening
1 Maximaal online is voor de toekomst een belangrijkere pijler dan fysieke dienstverlening
2 De inwoner en ondernemer willen persoonlijk contact
3 Onze werkwijze is effectief en resultaatgericht
4 De gemeente is dichtbij
5 De gemeente sluit aan op de kracht van de dorpen, kernen en maatschappelijke initiatieven
6 Als faciliterende overheid gaan we minder zelf doen, meer loslaten, meer ondersteunen,meer regisseren

3 Een stap te ver? Nee!

Dat is een stevige ambitie. Wellicht een stap te ver? Nee! De visies vanuit de VNG, de VDP en het ministerie van Binnenlandse Zaken zeggen hetzelfde. De trends nemen ons al mee in deze richting. En gemeenten die er recent goed over hebben nagedacht (Hollands Kroon, Meierijstad en Molenwaard) zetten vol in op deze richting.

3.1 De dienstverlening ontwikkelen we in stappen

Natuurlijk houden we wel rekening met het vertrekpunt hier en nu. Daarom een schets van de ontwikkelingen uitgezet in de tijd.

Jaar	Accenten in de ontwikkeling
2018	• onze organisaties zijn ambtelijk samengevoegd: dus ook de teams die de dienstverlening organiseren én uitvoeren • onze dienstverleningskanalen zijn samengevoegd tot één ingang per kanaal • we werken al op locaties 'om de hoek' • onze collega's zijn zich bewust van de verandering in hun rol én het gewenste gedrag, maar nog niet per se bekwaam • we hebben beginnende budget- en regelvrijheid • we kunnen plaats- en tijdsonafhankelijk werken, ook over verschillende kanalen heen tegelijkertijd
2020	• onze collega's zijn in de dorpen en kernen of bij maatschappelijke initiatieven écht dichtbij • we hebben routine in plaats- en tijdsonafhankelijk werken, écht oplossend vermogen en de dynamische rolopvatting • dat geeft ons ruimte om nieuwe werkwijzen in de samenwerking zoals crowdfunding toe te passen • we zijn maximaal digitaal en verweven dat met nieuwe online initiatieven
2025	• we zijn maximaal faciliterend waar het kan en initiatief nemend of zelfs normeren als het moet • de samenwerking tussen gemeenschap en de gemeente en haar partners is naadloos • we sluiten aan waar de energie is

3.2 Het start praktisch maar gedragsverandering duurt langer

Tot slot. Met deze visie verwoorden wij onze ambitie voor de dienstverlening in de nieuwe gemeente. Deze visie is een 'onderlegger' om de organisatie straks, in fase 3 van ons herindelingsproces, in te richten. Mensen en middelen kunnen dan gericht worden ingezet om die ambities ook te gaan halen. Een mooie en uitdagende klus!

Het vormgeven van de nieuwe organisatie bij de fusie is op zich al een stevige opgave. Dat wij in onze dienstverlenende rol ook nog eens persoonlijk, dichtbij en maximaal online moeten zijn, dat geeft kaders, maar is ook ná de fusie een stevige opgave.

Bijlage 1. Bronnen

Voor het formuleren van de visie op dienstverlening zijn de volgende interne en externe documenten gebruikt.

Interne documenten:

1. herindelingsontwerp;
2. raadplegingen van de bevolking;
3. KING-document over ICT;
4. programma ICT;

Externe documenten:

1. 2020:

a. document;
b. website;
c. filmpje;
d. uitvoeringsagenda statusupdate;

2. ICT brief 2017;
3. filmpje Berkelland;
4. filmpje Hulst;
5. opzet verhaal Molenwaard;
6. Meierijstad: visie op dienstverlening;
7. Meierijstad: onderzoek dienstverlening verwachting inwoners;
8. Hollands Kroon; gesprek met de directie op 24 november