

Visie dienstverlening 2030

Gemeente Waadhoeke

Versie mei 2025

GEMEENTE waadhoeke



Samenvatting

De wereld om ons heen verandert snel. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties verwachten van de gemeente dat ze meebeweegt: betrouwbaar, duidelijk, digitaal vaardig en mensgericht. Om ook in de toekomst te blijven aansluiten bij de samenleving, kiest gemeente Waadhoeke voor een volgende stap in haar dienstverlening.

De visie 'Dienstverlening doen we samen' schetst het kompas richting 2030. Het is een gedeelde richting voor iedereen die werkt voor of met de gemeente – van baliemedewerker tot beleidsmaker. Dienstverlening raakt iedere inwoner én iedere medewerker. Want iedere interactie telt.

Waadhoeke wil een gemeente zijn die inwoners begrijpt, ondersteunt en betrekt. Dat vraagt om meer dan een goede afhandeling van een aanvraag. Het vraagt om aandacht voor de mens achter de vraag, duidelijke communicatie en digitale oplossingen die werken in de praktijk. Maar ook om durf, wendbaarheid en samenwerking binnen en buiten de organisatie.

In deze visie staan drie leidende principes centraal:

1. We werken klantgericht en inclusief
We sluiten aan bij wat mensen nodig hebben. Dat betekent: maatwerk waar nodig, gelijke toegang voor iedereen, en een dienstverlening die recht doet aan verschillen in taal, achtergrond en vaardigheden. We gebruiken klantreizen, feedback en signalen uit de samenleving om continu te verbeteren.

2. Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant
We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We communiceren helder, in begrijpelijke taal en meerdere talen en zorgen dat inwoners weten wat ze mogen verwachten. We leggen afspraken vast in servicebeloften en zijn daar ook op aanspreekbaar.

3. Onze dienstverlening is vooral digitaal, en altijd persoonlijk
We bouwen aan een sterk digitaal fundament met 'MijnWaadhoeke' als centrale plek voor dienstverlening. Tegelijk blijven we dichtbij via balies, huisbezoeken en persoonlijke hulp. Vooral digitaal en altijd persoonlijk. De inwoner kiest hoe hij of zij contact wil.

Deze visie bouwt voort op wat er staat, maar zet bewust een nieuwe stap: van basis op orde naar toekomstgerichte dienstverlening. Daarbij kijken we verder dan producten en processen. We richten ons op de gehele klantreis, maken ruimte voor datagedreven werken en versterken de rol van accountmanagers en dorpen- en wijkencoördinatoren als verbinders in de leefwereld van inwoners.

Gemeente Waadhoeke kiest voor dienstverlening die werkt voor iedereen. Die toegankelijk is, eenvoudig waar het kan en ondersteunend waar het nodig is. Dienstverlening die vertrouwen wekt, verbinding maakt en bijdraagt aan een gemeente waar inwoners zich gehoord en geholpen voelen.

Dienstverlening doen we samen. Samen maken we dagelijks het verschil.

Inhoud

1. Aanleiding 4
2. Trends en ontwikkelingen 6
    2.1 Verwachtingen van inwoners 6
    2.2 Technologische vernieuwingen 6
    2.3 Wettelijke ontwikkelingen 7
3. Onze ambitie tot en met 2030 8
    3.1 Leidende principes 8
        3.1.1 Principe 1 'Wij werken klantgericht en inclusief' 8
        3.1.2 Principe 2 'Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant' 9
        3.1.3 Principe 3 'Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal en is persoonlijk' 9
    3.2 Ondernemers en dienstverlening; versterken van het lokale ondernemerschap 10
    3.3 Dorpen- en wijkencoördinatoren; een verbindende schakel in onze dienstverlening 11
4. Onze visie op de persoonlijke omgeving Mijn Waadhoeke 12



1. Aanleiding

De wereld om ons heen verandert continu en dit heeft direct invloed op onze dienstverlening. Om in te spelen op deze veranderingen en te blijven voldoen aan de behoeften van onze inwoners[1], is een heldere visie nodig.

1 Waar in dit document over inwoners wordt gesproken, bedoelen wij hiermee ook ondernemers, samenwerkende partners, instellingen en bedrijven, m.u.v. hoofdstuk 4.



Een dienstverleningsvisie helpt ons om richting te geven aan ons werk. Diensten leveren aan de maatschappij raakt ons bestaansrecht, het is onze kerntaak. Onze dienstverleningsvisie draagt eraan bij dat iedereen binnen de gemeente op dezelfde manier naar dienstverlening kijkt en biedt een basis voor uniforme, afgestemde service aan inwoners. Het geeft ons richting en kaders die zorgen voor uniformiteit en structuur in de organisatie. Met een gezamenlijke visie kunnen we beter samenwerken, besluiten nemen en weten we wat ons te doen staat om onze dienstverlening verder te professionaliseren.

We willen in onze dienstverlening verder bouwen op wat we al hebben bereikt. De dienstverleningsvisie "Persoonlijk, dichtbij en maximaal online" liep tot 2025, net als het programma dienstverlening. Het programma heeft veel mooie verbeteringen gebracht in de dienstverlening en de kwaliteit van onze dienstverlening versterkt. Zo zijn er verschillende klantreizen gemaakt om onze dienstverlening aan te laten sluiten op de belevingswereld van inwoners en is de klantreis als aanpak geborgd in de organisatie. Ook is de communicatie aangepast om deze begrijpelijker te maken en kunnen inwoners nu via verschillende kanalen contact opnemen met de gemeente. De Burgerpeiling met landelijke benchmark is twee keer uitgevoerd en bij het Publiekscentrum zijn er klanttevredenheidsmetingen ingevoerd. Deze resultaten hebben ons veel inzicht gegeven in de behoeften van inwoners en dragen bij aan het continu verbeteren van onze dienstverlening. Met onze blik vooruit richting 2030 kunnen we nieuwe doelen stellen om de dienstverlening verder te innoveren.

Werken aan en leveren van sterke, betrouwbare publieksdienstverlening, versterken bovendien het vertrouwen van inwoners in de gemeente en in de democratische instituties waarvan wij deel uitmaken. In deze visie laten wij zien waar we in 2030 willen staan. Met deze visie zetten we de volgende stap: van 'basis op orde' naar toekomstgerichte dienst-



verlening. Een dienstverlening die past bij wie we als gemeente willen zijn: open, betrokken en dichtbij. Vanuit de Friese waarden van nuchterheid, vertrouwen en samen werken. Dit doen we vanuit de kernwaarden van onze organisatie:

Vertrouwen: Wij werken vanuit een grondhouding van vertrouwen in de inwoner en in elkaar. Dit betekent dat we geloven in de integriteit, capaciteiten en goede intenties van onze inwoners en collega's. Door deze basis van vertrouwen bevorderen we open communicatie en samenwerking, wat bijdraagt aan een transparante en betrokken gemeenschap.
Integer en betrouwbaar: Inwoners weten wat ze van ons kunnen verwachten. We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zien dit als de basis van elke interactie met onze inwoners.
Klantgericht: Bij alles wat we doen staat de inwoner centraal. Wij streven ernaar hun verwachtingen te begrijpen en hen op een respectvolle en gelijkwaardige manier te behandelen.
Doel- en resultaatgericht: Het verbeteren van onze dienstverlening is gericht op concrete doelen en resultaten die het welzijn van onze gemeenschap versterken.
Omgevingsbewust: Wij zijn goed op de hoogte van wat er speelt in de (lokale) samenleving. We leggen (persoonlijke) relaties en spelen hier actief op in. We zien, volgen, kennen en anticiperen op de impact van ons beleid en onze acties op de fysieke, sociale, economische, natuurlijke, politieke en technologische omgeving. We handelen met een open blik, van buiten naar binnen.

Wat is dienstverlening?
Wanneer we in deze visie spreken over dienstverlening gaat het over iedere interactie, bij het leveren van een dienst of product, tussen personen, bedrijven of instellingen en de gemeente[2]. Dit kan zijn bij het afhalen van een paspoort aan de balie, een verzoek aan de buitendienst om afval op te halen, maar ook een terugbelverzoek over subsidiebeleid, een e-mail over onroerendzaakbelasting, het sturen van een brief over een besluit, contact tijdens bouwcontrole en huisbezoeken van het gebiedsteam.

Bij goede dienstverlening gaat het leveren van product of dienst gepaard met het opbouwen van een respectvolle relatie, waarin inwoners zich gehoord en serieus genomen voelen. De gemeente vervult hierbij verschillende rollen, zoals dienstverlener, handhaver en beleidsmaker en houdt rekening met de behoeften en verwachtingen van haar inwoners. Het raakt iedereen binnen de organisatie en alle inwoners. Dienstverlening is dus van ons allemaal.

2 Dienstverlening gaat niet over de manier waarop beleid wordt uitgevoerd of over de manier waarop Waadhoeke haar inwoners betrekt bij beleids- en besluitvorming.



2. Trends en ontwikkelingen

Trends en ontwikkelingen lijken elkaar steeds sneller op te volgen. Dit vraagt van ons dat we proactief en toekomstgericht handelen en onze dienstverlening robuust, maar wendbaar inrichten. Door alert te blijven op wat er speelt in de samenleving en actief inwoners te betrekken bij het inrichten en doorontwikkelen van onze dienstverlening, kunnen we onze dienstverlening blijven afstemmen op de behoeften en verwachtingen van inwoners.



2.1 Verwachtingen van inwoners

In de afgelopen jaren is het vertrouwen van inwoners in de overheid onder druk komen te staan door verschillende crises, zoals de kinder-opvangtoeslagaffaire, de coronapandemie en de gevolgen van de gaswinning. Ook problemen zoals personeelstekorten, de woningcrisis, de stikstof-problematiek en een groeiende maatschappelijke verdeeldheid, hebben dit vertrouwen aangetast. Het herstel van dat vertrouwen is inmiddels een prioriteit voor de overheid. De gemeente als meest nabije overheid speelt hierin een cruciale rol: efficiënte, betrouwbare en toegankelijke dienstverlening draagt rechtstreeks bij aan het vertrouwen van burgers in de overheid (Nationale Ombudsman). Hiervoor dienen wij als gemeentelijke organisatie een stevige rol in te nemen in de samenwerking met onze ketenpartners, waarbij wij ook onze data op een veilige manier beschikbaar stellen om onze inwoners goed van dienst te kunnen zijn.

Inclusiviteit is ook een cruciaal thema dat aandacht verdient. Gemeenten worden gestimuleerd om hun diensten toegankelijk te maken voor álle inwoners, ongeacht hun achtergrond of (tijdelijke) beperking. Door diversiteit en gelijke kansen te bevorderen, dragen gemeenten niet alleen bij aan een eerlijke samenleving, maar ook aan het versterken van be-grip en vertrouwen tussen burgers en de overheid VNG.

Daarnaast verwachten inwoners van de gemeente Waadhoeke niet alleen dat ze gemakkelijk en digitaal toegang hebben tot gemeentelijke diensten, maar ook dat de gemeente snel reageert op vragen en duidelijk communiceert in verschillende talen. Zo geeft een deel van onze inwoners de voorkeur om te communiceren in de Friese taal of specifiek in het Bildts of Franekers, terwijl een ander deel van onze inwoners het liefst in het Nederlands wordt aangesproken.



2.2 Technologische vernieuwingen

De digitale wereld biedt ons veel kansen om onze dienstverlening te verbeteren en te innoveren én efficiënter te werken. Nieuwe technologieën, zoals automatisering, robotisering en kunstmatige intelligentie (AI), maken het mogelijk om processen te vereenvoudigen en kosten te besparen. Om deze mogelijkhe-

den goed te benutten, is het belangrijk dat interne processen soepel verlopen en dat informatie makkelijk toegankelijk is. Door slim gebruik te maken van ICT, kunnen we sneller en beter inspelen op de behoefte van onze inwoners.

Digitalisering biedt ons de kans om data op een zorgvuldige en verantwoordelijke manier in te zetten. Hierdoor kunnen we besluiten beter onderbouwen en maken we informatie eenvoudiger toegankelijk. Bovendien hoeven inwoners geen gegevens opnieuw aan te leveren die al bij ons bekend zijn. Technologische vooruitgang verhoogt niet alleen de efficiëntie, maar draagt ook bij aan het waarborgen van privacy en de veiligheid van gegevens. Een goed beheer van onze digitale systemen vormt daarom een cruciale basis voor onze dienstverlening. Daarnaast stimuleren deze innovaties samenwerking en vernieuwing, zowel binnen onze gemeente als met inwoners, bedrijven en andere instanties. We zoeken actief naar samenwerkingsvormen met andere gemeenten als het gaat om digitale innovatie en landelijke standaardisatie. Een belangrijk uitgangspunt hierbij is het landelijke gedachtegoed van Common Ground. Deze benadering helpt ons om de informatievoorziening te vernieuwen, door gegevens los te koppelen van toepassingen, waardoor systemen eenvoudiger, flexibeler en veiliger worden ingericht.

Door gebruik te maken van generieke componenten – herbruikbare bouwstenen die voor elke gemeente beschikbaar zijn – kunnen we sneller nieuwe digitale diensten realiseren en beter aansluiten op landelijke voorzieningen, zoals MijnZaken, MijnOverheid en de European Digital Identity (EDI)-wallet. Dit biedt ons als gemeente meer wendbaarheid, minder afhankelijkheid van leveranciers en een stevigere basis voor samenwerking. Zo dragen technologische vernieuwingen bij aan snellere en betere dienst-verlening en bouwen ze mee aan vertrouwen, veiligheid en samenwerking in onze gemeenschap.



2.3 Wettelijke ontwikkelingen

Nieuwe technologieën vragen ook om nieuwe wetgeving. Zowel in de Europese als Nationale wetgeving zijn er aanpassingen doorgevoerd of worden voorbereid om technologie op een juiste en verantwoorde manier toe te passen. Daarnaast krijgen gemeenten te maken met andere belangrijke wetswijzigingen, waardoor wij genoodzaakt worden om ons werk op een andere manier te organiseren en steeds verder te digitaliseren. Dit is van grote invloed op onze processen, systemen en dienstverlening. Recente wetten zoals de Wet open overheid (Woo), de Omgevingswet, de Wet elektronische publicaties (Wep) en aanscherpingen in de Algemene wet bestuursrecht (Awb) hebben de eisen voor gemeentelijke dienstverlening aangescherpt. Deze wetten verplichten gemeenten om transparanter te zijn, burgers beter te informeren en actiever te betrekken bij besluitvormingsprocessen en om digitale publicatie van besluiten te waarborgen. Daarnaast hebben Europese regelgeving zoals de Algemene verordening gegevensbescherming (Avg), de richtlijn over openbare aanbestedingen, de richtlijn over energie-efficiëntie en de richtlijn over de toegankelijkheid van websites en mobiele applicaties invloed op de organisatie en dienstverlening van gemeenten. Nieuwe technologie gerelateerde wetten zoals de Wet digitale overheid (Wdo), de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) verplichten gemeenten om hun digitale interactie en diensten te verbeteren.

3. Onze ambitie tot en met 2030

Waadhoeke gaat voor de volgende stap in haar dienstverlening. Van 'basis op orde' naar toekomstgerichte dienstverlening. Dienstverlening is onze kerntaak en zit in ons DNA.



Dienstverlening doen we samen. Iedere medewerker van de gemeente en elke afdeling draagt daaraan bij, want goede dienstverlening is niet van één medewerker of één afdeling – dienstverlening is van ons allemaal.

Met onze blik richting 2030 focussen wij ons op drie ambities:

- Wij werken klantgericht en inclusief
- Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant
- Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal en is persoonlijk

Deze drie ambities noemen we 'onze leidende principes voor dienstverlening' en gelden voor al onze dienstverleningsvormen. De principes zijn voor iedereen die voor of namens de gemeente Waadhoeke werkt van toepassing. Per leidend principe leggen we uit wat we hiermee bedoelen en hoe dit principe dagelijks tot uiting komt. Daarnaast beschrijven we ook de verbindende rollen van de dorpen-en wijkencoördinatoren en onze accountmanagers van ondernemers ter ondersteuning van onze dienstverlening aan ondernemers.

3.1 Leidende principes

3.1.1 Principe 1 'Wij werken klantgericht en inclusief'

Vanuit verbinding, met oog voor iedereen
In Waadhoeke staat de inwoner centraal. Dat klinkt vanzelfsprekend, maar we geven er ook écht handen en voeten aan. We willen dat iedereen op een manier die bij hem of haar past gebruik kan maken van onze dienstverlening. We communiceren inclusief en toegankelijk, zijn alert op vooroordelen en stereotypes in onze communicatie en bieden (taal) maatwerk om specifieke doelgroepen te bereiken[1]. Dat vraagt om maatwerk, meedenken en luisteren, ook als het ingewikkeld wordt. Onze dienstverlening begint bij de leefwereld van de inwoner. We kijken wat iemand nodig heeft, denken in mogelijkheden en leveren maatwerk waar dat nodig is. Of je nu digitaal vaardig bent of liever een persoonlijk gesprek voert, wij sluiten aan bij wat werkt voor de inwoner.

We werken klantgericht en inclusief op basis van de volgende uitgangspunten:

1. We sluiten aan bij de belevingswereld van onze inwoners
Iedereen moet op een manier die past contact kunnen hebben met de gemeente – telefonisch, digitaal, via een huisbezoek of aan de balie. We maken het inwoners zo makkelijk mogelijk. Dat betekent: geen onnodige vragen, minder drempels en begrijpelijke stappen. We gebruiken de klantreismethode om onze processen in te richten vanuit het perspectief van de inwoner.

2. We luisteren en denken mee
We nemen de vraag van de inwoner serieus en zoeken samen naar de best passende oplossing. We

1 Uitvoeringsagenda Inclusie en diversiteit 2023-2025

kijken naar wat wél kan, binnen de wetten en regels. Soms vraagt dat om creativiteit en het toepassen van de geest van de wet. We zeggen zo veel mogelijk "ja" of "ja, mits…". Zeggen we "nee", dan leggen we uit waarom en denken mee over een alternatief.

3. We meten en verbeteren continu, samen met onze inwoners
We meten de ervaren kwaliteit van de dienstverlening continu na een contactmoment, het gebruik van een dienst of via een klacht of opmerking. Voor het meten van de dienstverlening sluiten we aan bij de methodiek die landelijk wordt ontwikkeld. De inzichten die de meting ons geeft, gebruiken we om onze dienstverlening steeds verder te verbeteren. Ook nemen we signalen serieus van onze medewerkers, dorpen- en wijkencoördinator en partners in de wijken en houden elke vier jaar een brede burgerpeiling. Toegankelijke dienstverlening testen we samen met inwoners.

3.1.2 Principe 2 'Onze dienstverlening is begrijpelijk en transparant'

Helder in wat we doen, duidelijk in wat we beloven
Inwoners weten waar ze aan toe zijn. Wat mogen ze verwachten van de gemeente? Hoe werkt een aanvraag? En waarom nemen we bepaalde beslissingen? Begrijpelijke en transparante dienstverlening is een voorwaarde voor vertrouwen. Als inwoners begrijpen wat we doen en waarom, voelen ze zich serieus genomen. Daarom zorgen wij voor heldere communicatie en voorspelbare processen. We leggen afspraken vast in concrete servicebeloften, communiceren in begrijpelijke taal en houden inwoners actief op de hoogte. We zorgen dat informatie toegankelijk is voor iedereen, in taal, toon en vorm.

We werken aan begrijpelijke en transparante dienstverlening op basis van de volgende uitgangspunten:

1. We geven duidelijkheid en doen wat we beloven
Inwoners weten wat ze van ons mogen verwachten, binnen welke termijn en via welk kanaal. Onze beloften leggen we vast in een Handvest servicebeloften. Dat maakt onze dienstverlening voorspelbaar en betrouwbaar. Als we toch afwijken van onze beloften, informeren we tijdig onze inwoners hierover.

2. We communiceren in begrijpelijke taal en houden rekening met verschillen
We gebruiken eenvoudige taal en leggen moeilijke begrippen uit. Waar mogelijk gebruiken we beeldtaal, animaties of voorbeeldbrieven om ingewikkelde onderwerpen begrijpelijk te maken. Zo zorgen we dat iedereen onze communicatie kan volgen. Waadhoeke is een meertalige gemeente. Daarom communiceren we in het Nederlands, Fries, Bildts en Franekers – naast en door elkaar. We sluiten niemand uit op taal. Ook anderstaligen en mensen die om een andere reden minder taalvaardig zijn moeten onze communicatie begrijpen. Wanneer nodig zorgen we voor ondersteuning, zodat iedereen toegang heeft tot onze informatie.

Doelgroep	**Dienst**		
	Eenvoudig	Meervoudig	Complex
Zelfstandig	digitaal	telefonisch	fysiek
Beperkt zelfstandig	telefonisch	telefonisch	fysiek
Afhankelijk	fysiek	fysiek	persoonlijke begeleiding

Verschillende vormen van dienstverlening voor verschillende doelgroepen.

3. We zorgen dat dienstverlening voor iedereen toegankelijk is
Onze diensten zijn toegankelijk voor iedereen, inclusief mensen met een (tijdelijke)beperking. Voor iedereen is er een goed bereikbaar dienst-verleningskanaal. Wanneer mensen ondersteuning nodig hebben, bieden wij die op een manier die bij hen past. Onze website voldoet aan de inter-nationale richtlijnen voor toegankelijkheid[2] en wij blijven deze continu verbeteren door regelmatig gebruikerstesten uit te voeren met mensen met diverse beperkingen. Daarnaast spannen wij ons in om ook maatschappelijke partners te ondersteunen in het toegankelijk maken van informatie die verband houdt met onze dienstverlening.

3.1.3 Principe 3 'Onze dienstverlening verloopt vooral digitaal en is persoonlijk'

Technologie met oog voor de mens
We leven in een digitale samenleving. Steeds meer mensen regelen zaken online – snel, eenvoudig en op het moment dat het hen uitkomt. Ook in Waadhoeke bedienen we bij voorkeur inwoners online. Tegelijk willen we een gemeente blijven die dichtbij is, want niet alles kan of hoeft digitaal.

Via onze website www.waadhoeke.nl en ons persoonlijk portaal 'MijnWaadhoeke' kunnen inwoners hun zaken regelen, aanvragen indienen, dossiers volgen, documenten uploaden en persoonlijke informatie inzien. Tegelijkertijd blijven we bereikbaar voor inwoners die behoefte hebben aan contact aan de balie, telefonisch of via een huisbezoek. Digitale én persoonlijke dienstverlening versterken elkaar – zolang

2 Onderzoek www.waadhoeke.nl WCAG 2.2 AA (Accessibility, 2025)

we de juiste balans blijven bewaken.

Voor digitale en persoonlijke dienstverlening, gelden de volgende uitgangspunten:

1. We maken digitale dienstverlening vanzelfsprekend
Onze digitale dienstverlening is zo logisch en gebruiksvriendelijk ingericht dat inwoners er bij voorkeur zelf voor kiezen. Via één centrale ingang www.waadhoeke.nl, krijgen inwoners en ondernemers toegang tot informatie, producten en diensten, én tot hun persoonlijke omgeving in MijnWaadhoeke. Hier kunnen zij 24/7 hun zaken regelen, de status van aanvragen volgen en veilig berichten ontvangen. Door het digitale kanaal aantrekkelijk en betrouwbaar te maken, stimuleren we inwoners om hiervan gebruik te maken, zonder dat het verplicht wordt. We sturen actief naar onze digitale omgeving en zorgen er voor dat deze echt werkt; goed, makkelijk en snel.

2. We zorgen voor alternatieven voor wie minder digitaal vaardig is
Hoewel wij onze dienstverlening primair digitaal aanbieden, erkennen wij dat niet iedereen digitaal vaardig is. Daarom bieden wij alternatieven, zoals hulp via de balie, telefonisch contact of huisbezoeken. Onze fysieke dienstverlening is altijd op afspraak, zodat inwoners zich goed kunnen voorbereiden en we maatwerk kunnen leveren. Medewerkers met de juiste expertise nemen de tijd om te luisteren, samen oplossingen te zoeken en rust en ruimte te creëren tijdens het contactmoment. Bovendien werken wij samen met bibliotheken en maatschappelijke partners om inwoners te ondersteunen bij digitale vragen en hun digitale vaardigheden te vergroten.

3. We werken datagedreven op een verantwoorde manier
We zien data als een hulpmiddel. We analyseren klantfeedback, proces- en gebruikersdata om onze dienstverlening proactief te verbeteren. Tegelijk zorgen we voor een veilige omgang met persoonsgegevens. Inwoners mogen erop vertrouwen dat hun gegevens beschermd zijn en alleen worden gebruikt waarvoor ze bedoeld zijn.

4. We zijn bereikbaar
Digitale dienstverlening maakt het mogelijk om inwoners sneller te helpen, ook buiten de vaste openingstijden. Tegelijk blijven we goed vindbaar en bereikbaar voor persoonlijk contact, telefonisch of via onze publieksbalies, want dat blijft soms gewoon nodig. We zorgen ervoor dat we zoveel kennis en informatie hebben, zodat we inwoners in één keer van het juiste antwoord voorzien. Zo voorkomen we extra schakels.

3.2 Ondernemers en dienstverlening; versterken van het lokale ondernemerschap

Ondernemers en bedrijven spelen een cruciale rol in het versterken van de werkgelegenheid en de economische welvaart in onze gemeente. De gemeente zet zich daarom in als betrouwbare partner om het lokale ondernemerschap te ondersteunen met snelle, laagdrempelige en doelmatige dienstverlening.

Onze accountmanagers spelen een sleutelrol in deze dienstverlening. Zij zijn rechtstreeks bereikbaar, vormen het eerste aanspreekpunt voor ondernemers en bieden een persoonlijke benadering, afgestemd op de (bij hen bekende) lokale situatie. Ze ontzorgen door de vraag aan te nemen en te begeleiden binnen het Gemeentehuis en koppelen zo snel als mogelijk terug. Door actief mee te denken en maatwerkoplossingen te bieden, zorgen zij ervoor dat ondernemers zich gehoord en ondersteund voelen.

Onze accountmanagers hebben een belangrijke, verbindende rol in dienstverlening aan ondernemers:

- Duidelijke en actuele informatie bieden. Wij zorgen ervoor dat ondernemers snel en gemakkelijk antwoord kunnen vinden op hun vragen via onze website.
- Ondersteuning bij vergunningaanvragen. We bieden proactieve ondersteuning en duidelijke informatie bij het aanvragen van vergunningen, zodat dit proces soepel en efficiënt verloopt. Zijn er ideeën waarvoor de mogelijkheden eerst onderzocht moeten worden, dan wordt dit aan de voorkant verkend.
- Continu informeren en begeleiden. Gedurende het gehele proces houden wij ondernemers goed op de hoogte, wat hen helpt bij hun bijdrage aan de leefbaarheid en economische aantrekkelijkheid van onze regio.
- Ondersteuning bij uitdagingen. We denken oplossingsgericht mee met de ondernemer bij verschillende uitdagingen
- Wij bieden verschillende dienstverleningsvormen, zodat ondernemers via het kanaal dat hen past contact kunnen opnemen.

Samen werken we aan een sterke, duurzame relatie gebaseerd op vertrouwen en samenwerking.

3.3 Dorpen- en wijkencoördinatoren; een verbindende schakel in onze dienstverlening

In Waadhoeke zijn dorpen- en wijkencoördinatoren belangrijke schakels tussen de gemeente en haar inwoners. Zij fungeren als eerste aanspreekpunt voor dorpsbelangen, dorps- of buurthuizen, wijkraden, buurtverenigingen en andere lokale initiatieven. Door hun nauwe samenwerking met inwoners en organisaties helpen zij de leefbaarheid in dorpen en wijken te versterken en de kloof tussen inwoner en gemeente te verkleinen.

- Verbinding leggen tussen inwoners en gemeente. Ze zorgen ervoor dat wensen en ideeën uit de gemeenschap op de juiste plek binnen de gemeentelijke organisatie terechtkomen.
- Ondersteunen van lokale initiatieven. Bieden van advies en begeleiding bij het opzetten en uitvoeren van projecten die bijdragen aan de leefbaarheid.
- Signaleren en adviseren. Ze fungeren als ogen en oren in de wijken en dorpen, signaleren knelpunten en adviseren over beleidsontwikkelingen vanuit het perspectief van de gemeenschap.
- Samenwerken met interne en externe partners. Ze onderhouden contacten met verschillende gemeentelijke afdelingen en externe organisaties om integrale oplossingen te realiseren

Dorpen- en wijkencoördinatoren maken het verschil door persoonlijk contact te combineren met kennis van de organisatie én directe toegang tot het gemeentelijk netwerk. Ze zijn niet alleen verbinders met de buitenwereld, maar zijn dit ook intern. Ze hebben de positie binnen de organisatie en weten collega's te mobiliseren om samen de inwoner beter van dienst te zijn.



4. Onze visie op de persoonlijke omgeving Mijn Waadhoeke

De komende jaren staat het realiseren van een persoonlijke, digitale omgeving voor inwoners centraal in de ontwikkeling van onze dienstverlening. MijnWaadhoeke wordt het centrale punt waar het contact met de gemeente samenkomt – digitaal, telefonisch of aan de balie.



In plaats van versnipperde vragen en losse 'loketten', bouwen we aan één overzichtelijke en samenhangende dienstverlening, afgestemd op de situatie van de inwoner. Of het nu gaat om een aanvraag, een melding of een lopend dossier, in MijnWaadhoeke hebben inwoners zelf de regie en het overzicht.

Wat levert dit op voor inwoners?

- Altijd inzicht in lopende zaken, een centrale inbox voor communicatie - via een track & trace-functie kunnen inwoners de status van hun aanvraag of melding volgen. Inwoners ontvangen automatisch notificaties van berichten over lopende zaken.
- Geen herhaling van vragen – gegevens worden veilig vastgelegd en gedeeld binnen de organisatie, zodat inwoners hun verhaal niet telkens opnieuw hoeven te doen.
- Eén persoonlijke plek - alle communicatie, acties en documenten overzichtelijk bij elkaar. Ook overzicht van wat nog openstaat.
- Sneller geholpen - doordat medewerkers hetzelfde klantbeeld hebben als de inwoner. Zowel de inwoners als de medewerkers hebben inzicht in het eerdere contact, via welk kanaal dan ook.
- Op maat geïnformeerd - inwoners ontvangen tijdig persoonlijke meldingen over wat voor hen relevant is. Inwoners kunnen instellingen en voorkeuren zelf beheren.

Eén verbonden klantreis

Met MijnWaadhoeke maken we de overstap van traditioneel klantcontact naar een modern, verbonden klantportaal. De inwoner hoeft niet langer te schakelen tussen verschillende afdelingen of dienstverleningskanalen en contactvormen, maar ervaart de gemeente als één geheel. Dit verhoogt de tevredenheid, verlaagt de kans op fouten en verbetert de toegankelijkheid van onze dienstverlening. MijnWaadhoeke biedt meer dan digitale dienstverlening: het is een manier om als gemeente transparanter en klantgerichter te werken. En het geeft inwoners grip op hun eigen gegevens.

Nieuwe manier van (samen)werken

Samen werken aan een verbonden klantreis voor een naadloze klantervaring, vraagt niet alleen om technologische vernieuwing, maar ook om een verandering in de manier van werken binnen onze organisatie. De overgang naar een meer geïntegreerde, digitale dienstverlening heeft aanzienlijke impact op onze interne werkwijzen, processen en systemen. Door nu te investeren in deze digitale basis, zetten we de stap van een dienstverlening met de basis op orde naar een toekomstbestendige dienstverlening. We zetten hiermee een duidelijke stip op de horizon, die mogelijk verder reikt dan 2030. We realiseren ons dat deze ontwikkeling ingrijpend is en tijd vraagt. Met deze koers voor ogen, samenwerking

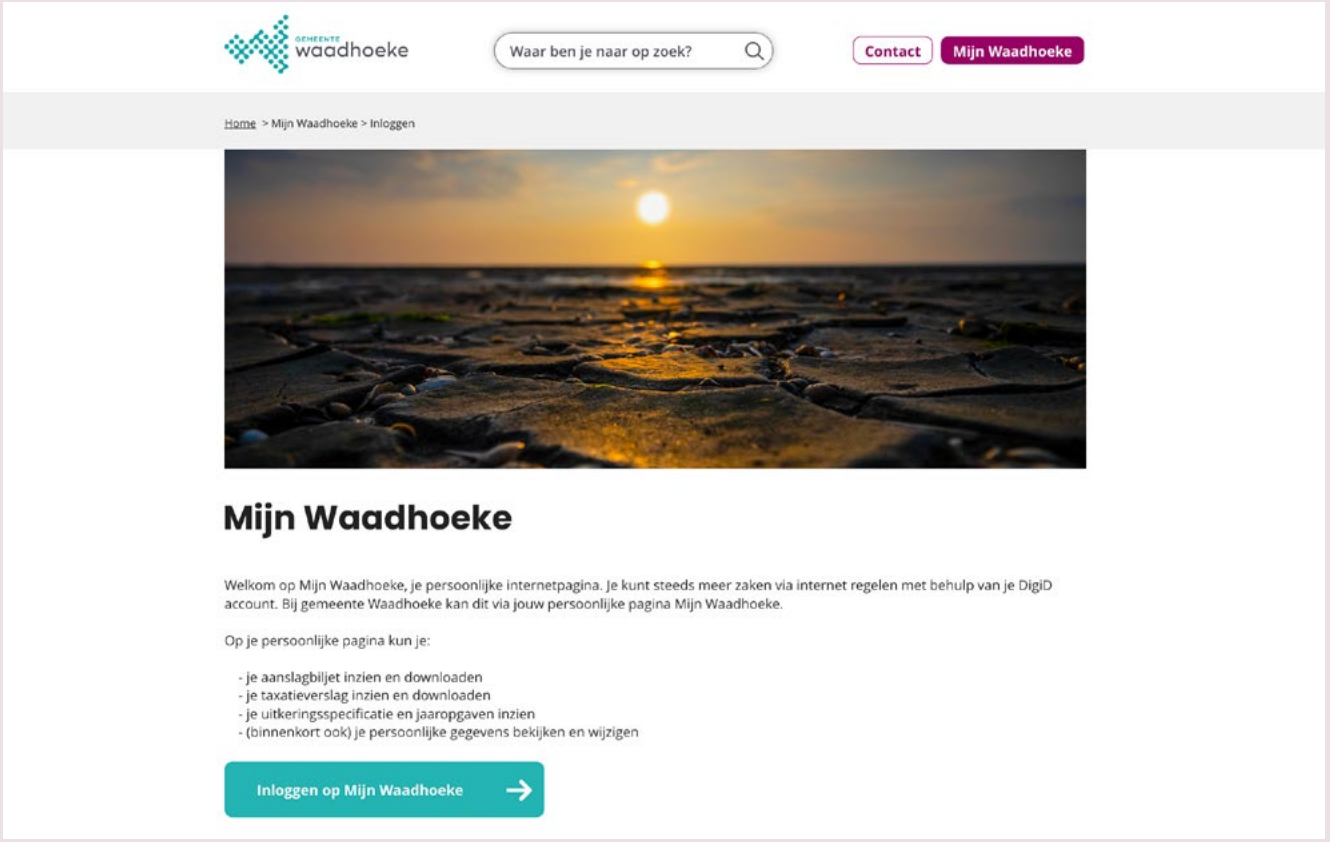
en oog voor de menselijke maat, groeien we samen toe naar deze nieuwe manier van werken.

Om deze visie te realiseren, zullen we als organisatie meer procesgericht moeten werken en een duidelijk kanalenbeleid moeten hanteren. Dit betekent dat we onze werkprocessen herzien en optimaliseren, met de focus op de klantreis en de integratie van verschillende dienstverleningskanalen. Het registreren en analyseren van klantcontacten wordt belangrijk om inzicht te krijgen in de behoeften en ervaringen van onze inwoners en om transparant te kunnen zijn en persoonlijke dienstverlening op maat te kunnen leveren.

We erkennen dat dit een complex en langdurig traject is, dat vraagt om betrokkenheid en inzet van vele niveaus binnen de organisatie. Gelukkig staan we hierin niet alleen. We gaan hierin samen op weg met onze SSC-partners maar ook met vele andere gemeenten die deze visie ook vorm proberen te geven via de Common Ground samenwerking. Door gezamenlijk te werken aan deze verandering, leggen we de basis voor een flexibele, toekomstbestendige gemeentelijke dienstverlening.

Jeske (29) uit St.-Annaparochie
Jeske woont samen met haar zoon in een huurwoning in St.-Annaparochie en maakt gebruik van de Participatiewet. Door stijgende energiekosten heeft ze moeite om de eindjes aan elkaar te knopen. Ze heeft niet door dat ze mogelijk recht heeft op een energietoeslag. Gelukkig krijgt ze via haar persoonlijke omgeving in MijnWaadhoeke een melding: "U komt mogelijk in aanmerking voor een energietoeslag." Deze vorm van proactieve dienstverlening maakt voor Jeske het verschil. Ze hoeft niet zelf te zoeken of te bellen, maar wordt vanzelf op weg geholpen. In MijnWaadhoeke is de aanvraag grotendeels al ingevuld. Jeske hoeft alleen haar gegevens te controleren en een document te uploaden. De aanvraag is duidelijk uitgelegd in begrijpelijke taal, met ondersteunende pictogrammen. Na het indienen belt ze met de gemeente om de status van haar aanvraag te achterhalen. De medewerker van de gemeente vertelt wanneer Jeske een reactie kan verwachten en dat ze een notificatie ontvangt als de aanvraag is goedgekeurd. Ze leest dan in haar berichten inbox wanneer het bedrag wordt uitbetaald.

Voorbeeld van één verbonden klantreis van een fictief persoon met behulp van de persoonlijke omgeving 'MijnWaadhoeke'



adres
Harlingerweg 18
8801 PA Franeker

postadres
Postbus 58
8800 AB Franeker

online
www.waadhoeke.nl
info@waadhoeke.nl

telefoon
0517 380 380