

Dienstverleningsconcept 2020

Gemeente Nijkerk

Inhoudsopgave

Inleiding.....	2
Mijlpalenplan, Transformatieplan SD en DVC	3
Het doel van het DVC	3
Klantwens	4
Kernwaarden / dienstverleningsprincipes.....	6
1. We zijn gastvrij en bereikbaar, onze inwoners voelen zich welkom	7
2. We denken en handelen van buiten naar binnen, de klant voorop	7
3. We handelen aanvragen/meldingen zo efficiënt en integraal mogelijk af en geven de klant inzicht in de voortgang van procedures. Hierbij zijn we helder en duidelijk.....	7
Kanalen.....	9
Borging en vervolg.....	11
Bijlage 1 Kwaliteitshandvest gemeente Nijkerk	12
Bijlage 2 De serviceformules	16
Bijlage 3 Rekenkameronderzoek (aanleiding en aanbevelingen)	18
Bijlage 4 'Hospitality' (gastvrijheid): wat is dat in de kern?.....	21
Bijlage 5 onderzoek Nationale Ombudsman 2019	22



Inleiding

De inwoner van Nijkerk moet kunnen rekenen op een goede dienstverlening van de gemeente. Het is daarom belangrijk dat organisatie en medewerkers duidelijk weten waar we voor staan, en waar we naar toe willen. Voor onze 'klanten' is het belangrijk dat ze weten waar ze aan toe zijn, dat afspraken en processen helder en duidelijk zijn en dat ze zo efficiënt mogelijk worden geholpen.

De ambities van de gemeente Nijkerk op gebied van dienstverlening, vastgelegd in o.a. het bestaande kwaliteitshandvest¹ (zie bijlage 1), maar ook herbevestigd in het coalitieakkoord en uitvoeringsprogramma, liggen hoog. Het voorliggende dienstverleningsconcept is een actualisatie van het bestaande dienstverleningsconcept. We zetten in deze actualisatie o.a. meer in op de integrale toegang en monitoring van de afhandeling van (terugbel)verzoeken en klachten. Ook sluit het geactualiseerde dienstverleningsconcept aan bij de basishouding dat we van buiten naar binnen denken. Het belang van de samenleving staat immers voorop.

De bijbehorende, nader uit te werken uitvoeringsagenda laat zien wat er al gebeurt, én wat er nog in gang gezet en ontwikkeld moet worden.

De afspraken ten aanzien van dienstverlening zijn momenteel niet bij alle medewerkers helder en eenduidig, en ze zijn deels verouderd. Het is belangrijk om onze geactualiseerde dienstverleningsprincipes goed onder de aandacht te brengen. Om ervoor te zorgen dat de huidige, al bestaande, servicelevels worden gehaald en inwoners en bedrijven tevreden zijn met de dienstverlening die zij van de gemeente krijgen, moet iedereen intern tenminste weten wat er wordt verwacht, wat zij eraan kunnen/moeten bijdragen en over de juiste competenties en vaardigheden beschikken. Snelle en klantvriendelijke dienstverlening hoort op ieders prioriteitenlijstje te staan. (Technische) faciliteiten die de dienstverlening kunnen ondersteunen zijn momenteel niet optimaal, worden (nog) onvoldoende benut of zijn onvoldoende up-to-date of toekomstbestendig.

Om een eerste stap te zetten naar betere dienstverlening ligt er nu een geactualiseerd dienstverleningsconcept (DVC) van de gemeente Nijkerk voor. Het DVC is tevens een onderlegger op

Mijlpalenplan, Transformatieplan SD en DVC

Dit dienstverleningsconcept is nauw verbonden met het 'Mijlpalenplan Doorontwikkeling organisatie' en het Transformatieplan sociaal domein ('Anders kijken anders doen'), het sluit tevens aan op de ontwikkelingen en andere manier van werken die de Omgevingswet meebrengt en op de beheervisie Openbare ruimte.

Als we willen dat onze inwoner de dienstverlening krijgt die ze verdient, moeten we dat in onze organisatie en werkwijze goed regelen. Met het omschrijven van onze ambitie op het gebied van dienstverlening in dit DVC zetten we immers pas een eerste stap. Het vraagt vervolgens om een investering (in tijd, energie en budget) en een omslag in onze manier van werken. Om de ambities echt te laten landen in onze organisatie is het van belang dat we onze procedures laten aansluiten, onze mensen opleiden waar nodig, we onze processen blijven monitoren en bijsturen. Het vraagt om een kritische blik op de werkplekken (faciliteren die de omslag), de samenstelling van teams, en de diensten die we verlenen etc.



gebied van dienstverlening voor het programma van eisen en de inrichting van het nieuwe gemeentehuis.

Het doel van het DVC

Waarom maken we een dienstverleningsconcept? Het DVC is een heldere, inspirerende en concrete visie op dienstverlening van de gemeente Nijkerk, die aansluit op de veranderende behoeften van onze klanten en rekening houdt met ontwikkelingen, zodat:

- Onze inwoners en organisaties kunnen rekenen op een klantvriendelijke, efficiënte, integrale en heldere dienstverlening.
- inwoners en organisaties weten wat ze op gebied van dienstverlening nu en de komende jaren van de gemeente mogen verwachten
- alle collega's weten wat van hen verwacht wordt en welke stappen we de komende jaren nemen om de dienstverlening a. op een hoger plan te brengen en b. te laten aansluiten op de huidige tijdgeest en ontwikkelingen
- een helder uitgangspunt beschikbaar is voor regelmatige feedback, monitoring en bijsturing
- een onderlegger (tijdig) beschikbaar is voor het programma van eisen voor het nieuwe stadhuis

Waar hebben we het over wanneer we over dienstverlening spreken in dit dienstverleningsconcept?

Dienstverlening gaat over de interactie en/of transactie tussen bewoners, bedrijven, de samenwerkingspartners of instellingen en de gemeente. Het gaat over de levering van producten en ondersteuning aan inwoners en ondernemers, en de manier waarop we dat doen. Dit DVC gaat niet over de interne dienstverlening.

Klantwens

Bij het vormen van een visie op dienstverlening is de klantwens één van de belangrijkste bouwstenen. Wat wil de inwoner of klant graag en waar hecht hij belang aan. Die diensten en producten die we als gemeente ontwikkelen, leveren en verlenen zijn tenslotte allemaal bedoeld voor (het welzijn en welbevinden van) onze inwoners. Hierbij houden we er rekening mee dat de gemeente verschillende rollen heeft ten opzichte van onze inwoners. Naast de rol als 'leverancier' van producten en diensten, vergunningverlener, beheerder (van de openbare ruimte) en bestuurder hebben we ook een handhavende rol. Hierin kunnen (of mogen) we niet altijd leveren wat de inwoner wil. Ook deze handhavende, wettelijke, rol voeren we uit op een manier die recht doet aan de dienstverleningsprincipes. In deze handhavende rol leggen we zaken helder en duidelijk uit, doen dat eenduidig en geven inzicht in eventuele andere mogelijkheden. Ook de inwoner heeft verschillende rollen, als gebruiker, klant of partner. De verschillende rollen en hoe we daar in opereren leggen we verderop in dit DVC uit in bijlage 2.



Geleerde lessen

We nemen verschillende lessen mee bij het maken van dit DVC. In 2019 heeft de projectgroep dienstverlening zich onder andere gericht op de telefonische bereikbaarheid, terugbelverzoeken en –termijnen. Hier bleek o.a. dat het continu monitoren en gericht aanspreken van de teams de meest effectieve manier is om dit op een goed niveau te houden.

Ook is er in 2019 een Rekenkameronderzoek uitgevoerd. Aanleiding voor dit Rekenkameronderzoek waren de resultaten van de in 2018 uitgevoerde burgerpeiling (naar de waardering van de woonomgeving, zorg en welzijn, de relatie tussen de burger en de gemeente, de gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten). In deze burgerpeiling is aan 2000 inwoners gevraagd een lijst met vragen in te vullen, 590 Inwoners hebben dit daadwerkelijk gedaan. De vragen met betrekking tot de dienstverlening hadden vooral betrekking op bouwen en wonen, woonomgeving en burgerzaken. De resultaten laten zien dat de dienstverlening in Nijkerk wel een voldoende scoort, maar lager is dan de landelijke gemiddelden ². Dit was de reden voor de auditcommissie om de rekenkamercommissie te vragen hier nader onderzoek naar uit te voeren.

Het rekenkameronderzoek bevestigt dat meer aandacht zorgt voor een terugloop in openstaande terugbelverzoeken³. Ook biedt het onlangs gepresenteerde rekenkameronderzoek veel tips en aanbevelingen, zie bijlage 3. Een aantal aanbevelingen vinden hun beslag in het Mijlpalenplan doorontwikkeling organisatie, een aantal nemen we specifiek mee in de uitvoeringsagenda dienstverlening (behorend bij de DVC).

In 2018 is een mystery guest onderzoek m.b.t. ondernemers uitgevoerd bij 160 gemeenten in opdracht van het Ministerie voor Economische Zaken en Klimaat. De gemeente Nijkerk was één van de 160 gemeenten. De gemeente Nijkerk scoorde laag, voornamelijk door het niet beantwoorden van vragen die per mail gesteld zijn en het feit dat ondernemers in veel gevallen één of meerdere keren zelf moesten terugbellen om antwoord te krijgen.

De Omgevingsdienst de Vallei (OddV) heeft samen met de gemeente Barneveld, Nijkerk, Wageningen en Ede in 2019 klantbezoeken uitgevoerd. De tips en tops voor de gemeenten nemen we ook mee in onze dienstverleningsambitie, de uitvoeringsagenda en bijvoorbeeld de toepassing van de serviceformules.

Aanvullende monitoring intern

De afgelopen jaren zijn onderdelen uit het kwaliteitshandvest gemonitord. Deze gegevensverzameling en -analyse was niet volledig vanwege het ontbreken van de faciliterende systemen en de benodigde capaciteit. Ook hebben we ervaren dat de gegevens niet toereikend waren om mee te sturen. In de uitvoeringsagenda nemen we het verbeteren van de monitoring nadrukkelijk mee.

² De resultaten uit het deel van de burgerpeiling dat betrekking heeft op de dienstverlening, de digitale faciliteiten en de communicatie/informatievoorziening vindt u in bijlage 3

³ Blz 13: Verder lijkt het aantal terugbelverzoeken in de loop van de periode van mei tot en met december 2019 te zijn afgenomen. Respondenten geven aan dat dit het gevolg is van de aandacht in de organisatie voor de terugbelverzoeken. Telefoontjes die worden doorverbonden door het KCC worden steeds meer gelijk opgenomen en afgehandeld volgens respondenten.



Op het KCC wordt periodiek de ‘meetweek’ georganiseerd. Tijdens deze week tellen we het aantal telefoontjes, hoeveel er in één keer wordt afgehandeld, hoeveel er in één keer kan worden doorverbonden etc. Op dit moment gebeurt dit handmatig. Vanwege het belang van monitoring, en sturing op basis van de resultaten, willen we dit zoveel mogelijk te automatiseren/digitaliseren. Zo hebben we vaker, en beter inzicht in de telefonische bereikbaarheid en afhandeling. Met dit inzicht kunnen we weer beter sturen etc.

Willen we onze dienstverlening naar een hoger niveau brengen dan is meten en monitoren een belangrijk onderdeel. Meten is tenslotte weten. Het rekenkameronderzoek geeft dan ook als een van de aanbevelingen *Monitor structureel het naleven van de servicenormen, koppel dit terug aan de ambtelijke organisatie en maak naar aanleiding daarvan concrete afspraken*. In de uitvoeringsagenda zullen we dit onderdeel dan ook nadrukkelijk meenemen.

Uit de eerder genoemde geleerde lessen en de verschillende gesprekken met onze stakeholders, uit o.a. de burgerpeiling (waarstaategemeente.nl) en uit de gesprekken die in het kader van bijvoorbeeld het innovatieteam sociaal domein en de klantreizen zijn gevoerd, halen we de onderstaande klantwens.

Men wil:

- duidelijkheid over het proces qua verloop/tijd, inhoud, voorwaarden en mogelijkheden
- een integrale / brede intake en behandeling
- een vriendelijke, gastvrije en deskundige gesprekspartner

Kernwaarden / dienstverleningsprincipes

Bij onze visie op dienstverlening horen onze kernwaarden/principes voor dienstverlening. Deze principes zijn leidend en passen bij de dienstverlener die we willen zijn. De principes sluiten aan bij de klantwens en de geleerde lessen. De inbedding en borging van de principes in de organisatie hebben een plek in het Mijlpalenplan en het Transformatieplan, sluiten aan bij de visie uit de nieuwe omgevingswet en de projecten en activiteiten in de uitvoeringsagenda dienstverlening die verder wordt uitgewerkt en aangevuld na vaststelling van dit DVC.



Dienstverlening is iets van de hele organisatie, en dienstverlening hoort 'in de genen' te zitten. Dat geldt voor alle medewerkers, op elke locatie. Op kantoor, op de Flier, in de buitenruimte en alle andere plekken waar werk wordt verzet. Dat betekent dat elke medewerker de vertaalslag kan maken van de principes naar zijn eigen manier van werken. De Nijkerkse manier is gastvrij, we denken vanuit de klant, we zijn helder in onze afspraken en komen die na. We handelen efficiënt en integraal en de inwoner weet waar hij aan toe is.

De Nijkerkse wens is niet veel anders dan de landelijke wens. In een onderzoek in 2019 van de Nationale Ombudsman¹ geven de respondenten aan dat ze een overheid willen die eerlijk is, begripvol met burgers communiceert en handelt met een menselijke maat. Als (landelijke) verbeterpunten voor een betere relatie komen onderstaande punten naar voren.

- Begrijpelijk zijn (eenvoudig taalgebruik, simpele procedures, duidelijk maken waarvoor je bij welke instantie moet zijn)
- Dienstverlening via één loket ter voorkoming van het kastje-naar-muur-gevoel
- Minder bureaucratie én kennis van zaken van medewerkers (gedeelde 3e plaats)
- Burgers serieus nemen / goed luisteren naar (problemen van) burgers

Samengevat: Gastvrij/vriendelijk en bereikbaar, denken vanuit de klant, efficiënt, begrijpelijk en duidelijk. Gastvrijheid ('hospitality') is wat doorklinkt in ons contact met de inwoner⁴. Elke medewerker is aanspreekbaar op zijn of haar dienstverlening.

Wat betekenen deze kernwaarden in de praktijk voor onze inwoners? Hierna wordt dit kort beschreven. In de 'uitvoeringsagenda dienstverlening' beschrijven we nader wat we doen, hoe we dat doen en wat er wellicht nog extra nodig is. Deze uitvoeringsagenda wordt verder uitgewerkt na vaststelling van dit DVC.

⁴ voor een uitleg, zie bijlage 4. We realiseren ons dat voor de inwoner het moet gaan over gastvrijheid. We hanteren in dit stuk de Engelstalige term omdat die in het werkveld binnen gemeenten, overheid, opleidingsinstituten etc. ingeburgerd is en we zo over hetzelfde praten bij bijv.. Intercollegiaal contact etc..



1. We zijn gastvrij en bereikbaar, onze inwoners voelen zich welkom

- We zijn een inclusieve dienstverlener;

- Qua houding (we staan onze klanten geïnteresseerd en vriendelijk te woord)
- fysiek (ons gemeentehuis is voor iedereen toegankelijk)
- qua tijdstip (24/7 digitaal, avondopenstelling)
- qua taalgebruik (begrijpelijke taal, B1)

- We zijn bereikbaar

- Medewerkers / teams zijn telefonisch bereikbaar (of bellen binnen twee werkdagen terug)
- Openingstijden van verschillende spreekuren zijn in één lijn met elkaar
- Fysiek (ons gemeentehuis is goed bereikbaar)
- Onze kanalen dragen bij aan de bereikbaarheid van onze organisatie.

2. We denken en handelen van buiten naar binnen, de klant voorop

- We bekijken de zaken vanuit de inwoner, ondernemer of instelling. We verplaatsen ons in de klant en zijn wensen en behoeften.
- We denken mee en begeleiden de klant in het proces.
- We kennen onze klant én zijn (Nijkerkse) omgeving.
- Producten, diensten en meldingen zijn zoveel mogelijk (eenvoudig) digitaal aan te vragen/door te geven. We voldoen aan de laatste toegankelijkheidseisen voor websites.
- We zorgen ervoor dat inwoners die minder digitaalvaardig zijn ook kunnen rekenen op goede dienstverlening.
- We nemen ideeën van inwoners serieus in overweging.
- Door het uitvoeren van klantreizen vergroten we ons inzicht in de beleving van de klant m.b.t. de processen. De kennis die we opdoen zetten we in om de processen te verbeteren.
- Onze procedures passen bij de verschillende gemeente- en klantrollen. Dit geven wij vorm door het gebruik van verschillende dienstverleningsformules. (zie bijlage 2)

3. We handelen aanvragen/meldingen zo efficiënt en integraal mogelijk af en geven de klant inzicht in de voortgang van procedures. Hierbij zijn we helder en duidelijk.

- Efficiënt en integraal

- We doen de intake van aanvragen, verzoeken en bezwaren waar mogelijk integraal. We zorgen ervoor dat de intake dus zo compleet mogelijk is. We werken zoveel mogelijk vanuit de '1-loket gedachte' (dit is een van de onderdelen die verder vorm krijgt in de uitwerking van het mijlpalenplan, het transformatieplan en de uitvoering van de Omgevingswet).
- Enkelvoudige gegevensaanvraag (en opslag) en meervoudig gebruik waar mogelijk en toegestaan. Dat betekent dat we ervoor zorgen dat inwoners maar één keer de basisgegevens (en de niet-vertrouwelijke of AVG gebonden gegevens) hoeven door te geven.



- We gaan zorgen voor regie op het klantcontact (dit wordt verder uitgewerkt over de volle breedte, in de organisatieontwikkeling voor de verschillende domeinen).
- De klant heeft inzicht in het proces
 - We geven inzicht in de voortgang van procedures. De inwoner weet gedurende het proces waar hij aan toe is (qua tijd, proces, voortgang etc)
 - De klant heeft bij een aanvraag/melding zoveel mogelijk één aanspreekpunt / casemanager / contactpersoon (geen kastje-muur) indien dat bij het proces past. Dit gaan we verder uitwerken bij organisatieontwikkeling.
- De organisatie heeft inzicht in het proces
 - Er is intern steeds zicht op het proces dat de (aan)vraag doorloopt (en de stappen die zijn gezet en nog moeten worden gezet).
 - Intern is de informatie met betrekking tot de klant zoveel mogelijk op één plek te vinden (zaakgericht werken)
 - Door het uitvoeren van klantreizen vergroten we ons inzicht in de beleving van de klant mbt de processen. De kennis die we opdoen zetten we in om de processen te verbeteren.
- Helder en duidelijk
 - We zijn vooraf helder in waar de inwoner op mag rekenen (kwaliteitshandvest). De inwoner weet waar hij aan toe is. Ook zijn onze eigen huisregels helder en transparant.
 - We communiceren in begrijpelijke taal, bij voorkeur B1.



Kanalen

In dit onderdeel van het DVC beschrijven we onze kanalen, onze visie op de inzet ervan, en de vervolgstappen die nodig zijn.

Algemene visie: Onze kanalen sluiten aan bij onze algemene principes (gastvrij, toegankelijk, vanuit de klant, helder en duidelijk). De klant heeft keuzevrijheid in de manier waarop hij/zij contact wil leggen met de gemeente, zoals dat voor hem/haar op dat moment prettig is. De dienstverleningsprincipes gelden voor alle kanalen. De verwachting is dat in de toekomst steeds meer digitaal gecommuniceerd wordt tussen gemeente en klant. We zorgen ervoor dat de voorkeurskanalen van de inwoner optimaal zijn ingericht, voornamelijk de online kanalen. Bij de inzet van onze kanalen houden we rekening met het onderstaande:

- Inwoners uit de hele gemeente moeten makkelijk bij ons terecht kunnen. Dit kan in het gemeentehuis, maar ook op een (flexibele, niet structurele) locatie in de buurt (bijvoorbeeld een buurthuis, bedrijf of instelling) of bij de inwoner thuis. We houden daarmee te allen tijde rekening met de mogelijkheden en onmogelijkheden van de inwoner. De periode tot aan de verhuizing benutten we om te experimenteren hiermee en ervaring op te doen. We zorgen ervoor dat de locaties waar we de inwoner ontmoeten toegankelijk zijn zowel qua gebouw als qua tijd (mits dit in onze beïnvloedingssfeer ligt).
- Cijfers van het CBS⁵ laten zien dat in 2019 97% van de Nederlanders (boven de 12 jaar) toegang heeft tot internet en 87,6 % hier (bijna) dagelijks gebruik van maakt.
- Uit onderzoek uitgevoerd in opdracht van de nationale Ombudsman blijkt dat e-mail, telefoon en website de top 3 vormt van de manier waarop Nederlanders het liefst contact hebben met de overheid. Face to face en via een publieksbalie komen op plaats vier en vijf (zie bijlage 5).
- Het groot deel van onze inwoners heeft vooral contact met de gemeente met betrekking tot documenten zoals rijbewijzen en paspoorten. De frequentie waarmee deze vernieuwd moeten worden is relatief laag, eens in de 10 jaar (was voorheen eens in de 5 jaar).

We volgen de ontwikkelingen, benutten de mogelijkheden voor verbetering van onze dienstverlening en zijn er merkbare veranderingen⁶ (stijgingen/dalingen bepaald kanaal) dan spelen we daarop in. Bij de digitale ontwikkelingen zijn wij geen pionier, omdat wij zien dat de kinderziektes die hiermee gepaard gaan veel energie vergen. We blijven vanzelfsprekend rekening houden met onze minder digitaalvaardige inwoner.

Digitaal	Visueel / auditief		Visie	Vervolgstep nodig
		Email	Elektronisch berichtenverkeer wordt geaccepteerd als volwaardige post. Een e-mail wordt net als een	

⁵ <https://www.cbs.nl/nl-nl/cijfers/detail/83429NED?dl=27A20>

⁶ Dat betekent dat we structureel moeten monitoren hoe de verschillende kanalen worden gebruikt. Dit moeten we opnemen in de uitvoeringsagenda dienstverlening.



			brief behandeld, er gelden gelijke servicenormen.	
	 	Website / formulieren	De gemeente is 24/7 digitaal toegankelijk. Bij aanvragen via de website bieden we direct een digitaal in te vullen formulier (geen uit te draaien pdf)	Er is een koppeling met ons zaakstelsel zodat de informatie direct goed is opgeslagen en toegankelijk voor collega's
Telefoon / videobellen				
	 	- Algemene bereikbaarheid - Terugbelverzoeken - Mogelijkheden videobellen uitwerken	De inwoner kan zijn (aan)vraag makkelijk bij ons kwijt. De manier waarop wij dit intern organiseren nemen we mee in de uitvoeringsagenda en zal passend zijn bij de ambitie voor één integrale toegang. Terugbelverzoeken worden binnen twee werkdagen afgehandeld.	- Blijvende monitoring van de terugbelverzoeken en de termijnen - het nieuwe telefoonsysteem moet de bereikbaarheid optimaal faciliteren (mobiel doorverbinden, sms-swipen naar kcc etc).
		Facebook	Facebook wordt voorlopig gebruikt voor informatieverstrekking, en niet voor het aanvragen van producten.	We herzien de protocollen voor gebruik van FB en Twitter en passen we die waar nodig aan.
		Twitter	Twitter wordt gebruikt voor informatieverstrekking, en niet voor het aanvragen van producten.	We herzien de protocollen voor gebruik van FB en Twitter en passen we die waar nodig aan.
Fysiek				
 	 	- De fysieke afspraken zijn op afspraak - Onze locatie is toegankelijk - we zijn flexibel in het gebruik van alternatieve locaties - We werken met een gastvrouw / gastheer, passend bij de "hospitality"-gedachte.	Inwoners uit de hele gemeente moeten makkelijk bij ons terecht kunnen. Dit kan in het gemeentehuis, maar ook op een locatie in de buurt of bij de inwoner thuis. We zorgen ervoor dat de locaties waar we de inwoner ontmoeten toegankelijk zijn zowel qua gebouw als qua tijd (mits	Deze manier van werken moet worden meegenomen worden in de doorontwikkeling van de organisatie.



			dit in onze beïnvloedingssfeer ligt).	
Post				
		Brieven	De ontvangen brieven worden ingeboekt in het zaaksysteem en doorgezet naar het betreffende team.	In het kwaliteitshandvest nemen we de antwoordtermijn, en de borging ervan, mee.

Borging en vervolg

Om de principes uit dit dienstverleningsconcept te laten landen in de praktijk ontwikkelen we een uitvoeringsagenda dienstverlening⁷. Dit is een dynamisch document waarvan we een aantal onderdelen terugvinden in (de uitwerking van) het Transformatieplan sociaal domein ('Anders kijken anders doen') en het 'Mijlpalenplan Doorontwikkeling organisatie'.

In de uitvoeringsagenda vinden we de verschillende activiteiten, projecten en initiatieven die ervoor zorgen dat de dienstverleningsprincipes concreet worden gemaakt. Ook kan hiermee de voortgang in de gaten worden gehouden en waar nodig bijgestuurd. In bijlage 6 is een eerste opzet te vinden. Deze kan worden aangevuld in samenspraak met de teams. Vanaf 2021 moet het worden opgenomen in de jaarlijkse domeinplannen, jaarlijks worden gemonitord (in de P&C cyclus) en bijgestuurd waar nodig. De verantwoordelijkheid voor het actueel houden van de uitvoeringsagenda, het monitoren, rapporteren en sturen erop moet nog structureel in de organisatie belegd worden.

We monitoren ieder geval op de meetbare cijfers op het gebied van telefonische bereikbaarheid, de afhandeling van terugbelverzoeken en de afhandeling van inkomende post en klachten.

Verantwoording over de uitgaven in het kader van dienstverlening rapporteren we in de p&c cyclus. om een gedegen en goede monitoring neer te zetten, gaan we toewerken naar een gestructureerd en helder dashboard. Dit nemen we mee in de uitvoeringsagenda.

⁷ Opdracht aan de projectleider Dienstverlening



Bijlage 1 Kwaliteitshandvest gemeente Nijkerk

NB. Dit is de oude versie uit 2019, het kwaliteitshandvest wordt aangepast o.b.v. het voorliggende dienstverleningsconcept.

Wat is een kwaliteitshandvest?

In een kwaliteitshandvest doet de gemeente beloften aan burgers en ondernemers over de dienstverlening. Deze beloften noemen we ook servicenormen. Burgers weten wat ze mogen verwachten en ze kunnen de gemeente aanspreken op de servicenormen. Servicenormen gaan over het proces van dienstverlening, zoals termijnen van afhandeling, de inhoudelijke kwaliteit van diensten en beschikbaarheid/bereikbaarheid. Maar ook over vriendelijke service. Onderstaand vindt u de servicenormen van de gemeente Nijkerk.

Openingstijden

Openingstijden Stadhuis Nijkerk

Loket Burgerzaken

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 17.00 uur en op donderdag tussen 09.00 en 20.00 uur.

Loket Maatschappelijke ondersteuning

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 12.30 uur en op donderdag tussen 09.00 en 17.00 uur

Loket Vergunningen

U bent op werkdagen welkom op afspraak tussen 09.00 en 17.00 uur en op donderdag ook op afspraak van 18.00 tot 20.00 uur

Afhalen rijbewijzen en reisdocumenten (bij de ontvangstbalie)

Zonder afspraak:

- maandag t/m vrijdag: 09.00 uur tot 17.00 uur
- donderdag: 09.00 uur tot 20.00 uur

Openingstijden loket Hoevelaken, alleen Burgerzaken

U bent welkom op afspraak (behalve voor het afhalen van documenten, hiervoor is geen afspraak nodig):

- dinsdagmiddag van 13.30 uur tot 17.00 uur
- dinsdagavond van 18.00 uur tot 20.00 uur
- donderdagmiddag van 13.30 uur tot 17.00 uur
- donderdagavond van 18.00 uur tot 20.00 uur

Op afspraak

U kunt een afspraak maken via onze website www.nijkerk.eu (24 uur per dag) of bellen via 14 033 (op werkdagen van 09.00 tot 17.00 uur). Heeft u een afspraak, dan helpen we u zo spoedig mogelijk.

Telefonische bereikbaarheid:



Algemene nummer (14 033)

Het algemene nummer van de gemeente Nijkerk is van maandag t/m vrijdag bereikbaar, van 09.00 tot 17.00 uur. Als alle medewerkers in gesprek zijn, kunt u onze voicemail inspreken. Wij bellen u dan zo spoedig mogelijk terug. Als u belt en de persoon die u zoekt is op dat moment niet bereikbaar, dan nemen wij uw boodschap graag aan. Hij/zij belt u, zo mogelijk, de volgende werkdag terug.

Team Inkomen

Het team Inkomen heeft dagelijks telefonisch spreekuur van 09.00 tot 10.00 uur.

Team maatschappelijke ondersteuning

Het team maatschappelijke ondersteuning heeft telefonisch spreekuur van 09.00 tot 12.30 uur.

Internet

De gemeentelijke website www.nijkerk.eu is 24 uur per dag bereikbaar. Ondernemers en bedrijven kunnen voor informatie en vragen het Bedrijvenloket op de website raadplegen. Online kunt u een groot aantal zaken direct regelen. Dat scheelt een bezoek aan het stadhuis. We adviseren u vóór een bezoek aan het stadhuis de website te raadplegen. Onze website bevat actuele informatie en voldoet aan de belangrijkste eisen van toegankelijkheid en vindbaarheid.

Post en e-mail

U ontvangt per omgaande een ontvangstbevestiging van uw brief of e-mail waarin wordt aangegeven bij welke afdeling deze in behandeling is. Deze ontvangstbevestiging ontvangt u niet als uw brief of e-mail alleen maar informerend is.

Twitter

De gemeente Nijkerk is actief op Twitter via het account @gemeenteNijkerk. Op een tweet/retweet wordt z.s.m. gereageerd, op werkdagen uiterlijk binnen 24 uur. Het Twitterteam heeft richtlijnen op welke tweets/retweets er wel of niet wordt gereageerd.

Omgevingsvergunningen

- U ontvangt binnen acht weken na aanvraag een reactie op een eenvoudige omgevingsvergunning.
- Bij complexe vergunningaanvragen kan de termijn langer zijn. Wanneer wettelijk andere besluitvorming nodig is, bijvoorbeeld in geval van ter inzage legging, neemt de afhandeling meer tijd in beslag. In dat geval nemen wij binnen 26 weken na indiening van uw aanvraag een beslissing.

Informatie over een bestemmingsplan ontvangt u meestal binnen 5 werkdagen na ontvangst van uw verzoek. Bovenstaande termijnen zijn van toepassing op compleet ingediende aanvragen die aan alle voorwaarden voldoen. Raadpleeg vóór de indieningsvereisten voor omgevingsvergunningen de website www.omgevingsloket.nl of informeer bij het team Vergunningen.

Drank- en Horecavergunning

In principe nemen wij binnen 12 weken na indiening van uw aanvraag voor een drank- en horecavergunning een beslissing.

Evenementenvergunning

Wij hanteren een standaardtermijn van 8 weken voor het verlenen van een evenementen-vergunning. Indien van deze termijn wordt afgeweken, ontvangt u daarvan tijdig bericht. Voor veel evenementen heeft u geen vergunning nodig. Raadpleeg onze website welke evenementen zonder vergunning mogen plaatsvinden.



Zorgvragen

Als u het gebiedsteam nodig heeft met een vraag over zorg en u meldt zich aan vóór 16.00 uur dan wordt u de volgende dag door een medewerker van het gebiedsteam gebeld.

Als u belt met 14 033 dan wordt u direct doorverbonden met een medewerker van het gebiedsteam die een eerste intake doet. Als dit leidt tot een aanmelding bij het gebiedsteam wordt er binnen twee weken contact opgenomen om een afspraak te maken voor een keukentafelgesprek. Het gebiedsteam is bereikbaar tussen 09.00 en 17.00 uur.

Bijstandsuitkering/bijzondere bijstand/WMO

- Binnen 8 weken handelen wij uw aanvraag voor bijstand af (Participatiewet en Wet Inkomensvoorziening Oudere en gedeeltelijk Arbeidsongeschikte werkloze werknemers)
- Binnen 13 weken handelen wij uw aanvraag voor bijstand voor zelfstandigen af (Besluit bijstandverlening zelfstandigen en Wet Inkomensvoorziening oudere en gedeeltelijk arbeidsongeschikte werkloze werknemers)
- Binnen 1 week handelen wij uw aanvraag voor een voorschot in het kader van inkomensondersteuning af.
- Binnen 6 weken handelen wij uw aanvraag voor bijzondere bijstand af.
- Zogenoemde “verkorte” aanvragen voor bijzondere bijstand handelen wij binnen 3 weken af (bijvoorbeeld vergoeding eigen bijdrage advocaat).
- Binnen 8 weken handelen wij uw melding en aanvraag af in het kader van de WMO (vervoersvoorziening, rolstoel, woonvoorziening & huishoudelijke hulp).
- Binnen 3 weken handelen wij uw aanvraag voor een verlenging van de gehandicaptenparkeerkaart af.
- Binnen 3 weken handelen wij uw aanvraag voor een vergoeding i.v.m. regeling Meedoen af.
- Binnen 5 werkdagen na een aanvraag voor bijstand voor levensonderhoud maken wij een afspraak met u voor het intakegesprek.

Het is altijd mogelijk buiten de openingsuren een afspraak te maken of dat wij op huisbezoek komen. Verder heeft u voor uw aanvraag één contactpersoon als aanspreekpunt.

Burgerzaken

Na aanvraag van een paspoort, identiteitskaart of rijbewijs, kunt u uw document na uiterlijk vijf werkdagen afhalen. In bijzondere situaties kunnen bovenstaande levertijden langer zijn; in dat geval wordt u daarover door ons geïnformeerd.

Bij spoed: heeft u uw reisdocument vóór 14.00 uur of uw rijbewijs vóór 12.30 uur aangevraagd, dan kunt u dit de volgende werkdag ná 10.00 uur tegen meerkosten afhalen. Spoedaanvragen kunt u uitsluitend in Nijkerk doen.

De volgende producten en diensten zijn klaar terwijl u wacht:

- Uittreksel (BRP, Burgerlijke Stand)
- Aangifte geboorte
- Erkenning ongeboren vrucht
- Aangifte van overlijden
- Eigen verklaring rijbewijs
- Vastleggen van geheimhouding persoonsgegevens
- Verzoek betreffende naamgebruik
- Verhuizing binnen de gemeente



Melding openbare ruimte

U kunt meldingen over de openbare ruimte doen zoals meldingen over losliggende stoeptegels, kapotte lantaarnpalen, overhangend groen etc. via het online loket op onze website (www.nijkerk.eu), of via de telefoon (14 033). Na beoordeling wordt een spoedmelding binnen 24 uur behandeld. Algemene meldingen worden uiterlijk de eerstvolgende dinsdag verholpen, anders krijgt u bericht.

Melding Overlast door jongeren

De gemeente Nijkerk heeft een 'Meldpunt Jongeren op Straat'. Bij dit meldpunt kunt u melden wanneer u overlast heeft door jongeren. Bij een melding van overlast vindt er een integrale aanpak plaats. Veelal zal het gesprek met de jongeren worden aangegaan en kunt u, indien gewenst, actief meedenken bij het zoeken van een oplossing.

U kunt uw melding doen door het formulier via de website in te vullen, via het algemene telefoonnummer (14 033) of aan de balie van het stadhuis. Wij ondernemen dan zo snel mogelijk actie om uw melding te behandelen. De coördinator van het Meldpunt Jongeren op Straat neemt binnen drie werkdagen contact met u op naar aanleiding van uw melding.

Klantgerichte behandeling

De gemeente Nijkerk vindt een klantgerichte behandeling belangrijk. U wordt vriendelijk en deskundig geholpen en ontvangt informatie op maat, die aansluit op uw persoonlijke situatie. Bent u toch niet tevreden over onze dienstverlening? U kunt dan een klacht indienen. Wij nemen vervolgens contact met u op om een mogelijke oplossing met u te bespreken. Via onze website www.nijkerk.eu kunt u in het online loket uw klacht indienen. U kunt de klachtencoördinator ook bereiken via 14 033. Indienen per post is natuurlijk ook mogelijk.

Heeft u een klacht? Inhoudelijke beantwoording van uw klacht zal binnen 6 weken plaatsvinden.



Bijlage 2 De serviceformules

Bij de landelijk vastgestelde formules (in 2019) gaat het hoofdzakelijk om het luisteren naar de vraag uit de samenleving (van inwoners, ondernemers, wijken en buurten) en het op maat bedienen van de samenleving.

De VNG onderscheidt vijf typen serviceformules⁸ (in nov 2019 vastgesteld) die samen de complete interactie met de samenleving omvatten. De serviceformules zijn met gemeenten ontwikkeld. Voor elke opgave kan een gemeente kiezen via welke serviceformule(s) het maatschappelijk effect het beste wordt bereikt.

5 serviceformules voor gemeentelijke dienstverlening

				
SNELSERVICE FORMULE	ONTWERP FORMULE	ONTWIKKEL FORMULE	TOEZICHT FORMULE	BEHEER FORMULE
<i>Simpel, snel, standaard producten en diensten, korte doorlooptijd, direct duidelijkheid.</i>	<i>Samen en op maat, samengestelde diensten, combinatie van aantal producten, persoonlijk contact (meedenken)</i>	<i>Co-creatie en partnerschap, draagvlak door samen nieuwe of verbeterde producten te ontwikkelen</i>	<i>Alert en rechtvaardig, toezicht conform afspraken, preventief en repressief, veilige stad</i>	<i>Schoon, heel en veilig, collectieve dienstverlening in de openbare ruimte, leefbare stad.</i>

1. Snel serviceformule

Simpel & Snel

Inwoners en ondernemers verwachten van een gemeente dat ze zelf snel en eenvoudig producten kunnen regelen., zoals het aangeven van een verhuizing. Het proces dat hierbij past, is snelle en simpele service. De dienstverlening, afhandeling en de regels zijn zo ingericht dat de inwoner of ondernemer snel en simpel, in een flits klaar is.

2. Ontwerpformule

Samen & Op maat

Bij complexe vraagstukken verwachten inwoners en ondernemers in hun rol als klant van de gemeente een zorgvuldig proces op maat waarbij iedereen gehoord wordt. Inwoners en ondernemers gaan met adviseurs van de gemeente aan tafel en werken samen in dialoog aan de meest passende oplossing. Dit kan bijvoorbeeld aan de keukentafel of de omgevingstafel.

3. Ontwikkelformule

Co-creatie & partnerschap

Bij deze formule draait het om participatie tussen inwoners, ondernemers en beleidsmakers. Er wordt gewerkt in een proces van creatie en samen ontwikkelen. Er is sprake van zowel

⁸ <https://www.vngrealisatie.nl/sites/default/files/2019-12/De%20vijf%20Serviceformules%20van%20de%20VNG%20DEF.pdf>



burgerparticipatie als overheidsparticipatie, afhankelijk van de focus 'van binnen, naar buiten', of 'van buiten, naar binnen'. Bij gebiedsontwikkeling of het maken van een omgevingsvisie oefenen alle betrokkenen invloed uit op het resultaat. Het kan gaan om kleine wijzigingen op wijkniveau, maar ook om grootschalige transformaties zoals de Energietransitie.

4. Toezichtformule

Alert & Rechtvaardig

Soms overtreden inwoners of ondernemers in hun rol als onderdaan de regels, bijvoorbeeld door geluidsoverlast te veroorzaken. Belanghebbenden verwachten dat de gemeente snel en eerlijk optreedt in de rol van handhaver en gezagvoerder. De signalen van belanghebbende worden door de gemeente snel opgepikt en met betrokkenheid samen afgehandeld met het oog op het algemeen belang.

5. Beheerformule

Schoon, Heel & Veilig

Een inwoner is gebruiker van collectieve voorzieningen in een gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor een veilige, schone en hele omgeving. De straten en fietspaden zijn veilig en schoon, het huisvuil wordt opgehaald en het groen beheerd.



Bijlage 3 Rekenkameronderzoek (aanleiding en aanbevelingen)

Aanleiding Rekenkameronderzoek

In 2018 heeft de gemeente Nijkerk een burgerpeiling laten uitvoeren naar de waardering van de woonomgeving, zorg en welzijn, de relatie tussen de burger en de gemeente, de gemeentelijke dienstverlening en de digitale faciliteiten (I&O Research, Burgerpeiling WSJG Gemeente Nijkerk, november 2018). In deze burgerpeiling is aan 2000 inwoners gevraagd een lijst met vragen in te vullen over de betreffende onderwerpen. 590 Inwoners hebben de vragenlijst ingevuld. De vragen met betrekking tot de dienstverlening hadden vooral betrekking op bouwen en wonen, woonomgeving en burgerzaken. De resultaten uit het deel van de burgerpeiling dat betrekking heeft op de dienstverlening, de digitale faciliteiten en de communicatie/informatievoorziening staan in tabel 1.1. hieronder. De resultaten laten zien dat de dienstverlening in Nijkerk wel een voldoende scoort, maar lager is dan de landelijke gemiddelden. Dit was de reden voor de auditcommissie om de rekenkamercommissie te vragen hier nader onderzoek naar uit te voeren.

NB. Het rekenkameronderzoek richtte zich op bouwen, wonen en leefomgeving. Door de aanbevelingen op te nemen in het brede DVC raakt dit o.a. ook het sociaal domein en burgerzaken.

Tabel 1.1: Waardering gemeentelijke dienstverlening Nijkerk in 2018 (uit Burgerpeiling, I&O Research, 2018)

<i>Waardering door inwoners in rapportcijfers</i>	<i>Rapportcijfer Nijkerk 2018</i>	<i>Gemiddelde Nederland</i>	<i>Benchmark-range</i>
Gemeentelijke dienstverlening (totaal)	6.5	6.8	6.3-7.5
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	6.0		
Bouwen en wonen	6.5		
Digitale faciliteiten (totaal)	6.8	6.9	6.4-7.3
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	7.0		
Woonomgeving	6.6		
Bouwen en wonen	6.7		
Waardering communicatie/voorlichting (totaal)	6.5	6.7	6.3-7.3
<i>Uitgesplitst naar:</i>			
Burgerzaken	6.7		
Woonomgeving	5.9		
Bouwen en wonen	6.5		



Aanbevelingen Rekenkameronderzoek

		Sterke relatie met (ontwikkeling/plan):
1. Stel een nieuw dienstverleningsconcept op met concrete doelstellingen en laat dit door de gemeenteraad in 2020 vaststellen. Betrek de OddV bij het opstellen van het nieuwe dienstverleningsconcept met name wat betreft het uitwerken van de ambities en doelen en de wijze waarop de gemeente en de OddV daar gezamenlijk in vulling aan willen geven.	Er is inmiddels binnen de organisatie gewerkt aan een nieuw dienstverleningsconcept en aan een bijhorende uitvoering in een uitvoeringsagenda. Het dvc wordt onderdeel van de doorontwikkeling van de organisatie. De ODDV wordt ook betrokken in de ontwikkeling, onder andere bij het maken van de genoemde uitvoeringsagenda alsook bij de projectgroep die zich bezighoudt met het nieuwe gemeentehuis, waar dienstverlening een van de belangrijke thema's vormt. Als het college het dienstverleningsconcept vaststelt zal dit ter consultatie aan de raad worden voorgelegd.	Mijlpalenplan
2. Monitor structureel het naleven van de servicenormen, koppel dit terug aan de ambtelijke organisatie en maak naar aanleiding daarvan concrete afspraken. Overweeg om over de naleving van de servicenormen de komende drie jaar te rapporteren in de P&C-rapportages.	Het college neemt bij de doorontwikkeling van de organisatie en de keuze voor het dienstverleningsconcept ook de monitoring mee.	Mijlpalenplan (mbt steunstructuur, formatie/budget voor monitoring)
3. Blijf doorgaan met het verbeteren van de afhandeling terugbelverzoeken en meldingen openbare ruimte. Blijf de voortgang monitoren en koppel terug in de organisatie naar alle betrokken medewerkers. Betrek de KCC-medewerkers nadrukkelijk in dit verbeteringsproces.	De aandachtspunten van de eerdere projectgroep dienstverlening (bereikbaarheid, MOR meldingen, antwoordtermijn) worden opgenomen in de bredere projectgroep die de projectleider dienstverlening formeert.	Mijlpalenplan, beheervisie openbare ruimte
4. Zorg voor voldoende capaciteit en expertise bij het fysieke loket "Bouw, Wonen, en Vergunningen".	In het kader van de doorontwikkeling van de organisatie worden het bouwloket en het team Planvorming organisatorisch dichter bij elkaar gebracht. Dit heeft al een eerste vorm gekregen door de inzet van een collega van team Planvorming bij het bouwloket. Dit krijgt verder invulling in het kader van de doorontwikkeling van de organisatie/uitvoering van het nieuwe dienstverleningsconcept en de implementatie van de Omgevingswet.	Mijlpalenplan, implementatie omgevingswet
5. Optimaliseer het adviseringsproces van complexe vergunningen, zorg voor goede afstemming tussen alle betrokkenen van zowel OddV als de gemeente. Zorg dat de aanvrager van de vergunning één aanspreekpunt heeft en communiceer daar duidelijk over. Evalueer regelmatig de werkwijze en pas zo nodig aan.	In het kader van de nieuwe omgevingswet is er een lean traject gestart om de behandeling van complexere vergunningaanvragen beter, sneller en klantvriendelijker af te handelen. Hier zijn ook klanten van de gemeente bij betrokken.	Implementatie omgevingswet



6. Zorg dat er in 2020 een concreet organisatieplan komt en implementeer het zo spoedig mogelijk. Betrek daarbij de opgedane ervaringen met zelfsturende teams en heroverweeg de huidige organisatiestructuur met 28 zelfsturende teams. Zorg voor meer sturing in de organisatie.		Mijlpalenplan
7. Zorg ervoor dat de gemiste benodigde functionaliteiten/modules in het zaakstelsel Djuma worden aangeschaft of worden ontwikkeld.	De module is aangeschaft, aan het in gebruik nemen daarvan wordt gewerkt.	
8. Communiceer actief en duidelijk naar medewerkers hoe om te gaan met het zaakstelsel, monitor de naleving en evalueer jaarlijks.	Vanuit het team informatisering en team informatiebeheer wordt regelmatig training en voorlichting gegeven aan de gebruikers van het zaakstelsel. Voor de monitoring, evaluatie en de verbetering van het gebruik van het zaakstelsel is een projectplan gemaakt. Een medewerker houdt zich hier specifiek mee bezig.	Link mijlpalenplan, steunstructuur.
9. Verstrek informatie aan inwoners en bedrijven op gebied van bouw, wonen en woonomgeving pro-actief en kijk vooral naar de informatiebehoefte van de klant.	Bij de invoering van de nieuwe omgevingswet zal hier ruim aandacht aan worden gegeven maar de gemeente pakt dit punt al eerder op. Daarnaast wordt uw aanbeveling bij de vernieuwing van de website ter harte genomen. Zo is één van de doelstellingen "Goed en duidelijk communiceren bij nieuwe regelgeving. Werk met voorbeelden en communiceer op B1 niveau. Denk mee met de klant en vraag ook aan de klant waar de behoefte ligt."	Implementatie omgevingswet
10. Volg de aanbevelingen op die volgen uit de toegankelijkheidstoets van de website.	De punten die opgelost moeten worden zijn inmiddels opgepakt. De verdere aanpassingen van de website zullen worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de organisatie.	



Bijlage 4 'Hospitality' (gastvrijheid): wat is dat in de kern?

'Het geheel van activiteiten die samenhangen met het professioneel en gastvrij ontvangen van gasten'.

De inwoner, ondernemer en instelling/organisatie moet zich welkom en gehoord voelen, en op een vriendelijke en behulpzame benadering kunnen rekenen. Daar zorgt 'hospitality' voor.

De medewerkers zijn het gezicht van de organisatie. Lang niet alle medewerkers en managers zullen (h)erkennen dat hun dienst of product in de praktijk evenzeer door de werknemer bepaald wordt als door het product zelf. Toch beoordelen veel mensen een restaurant net zo goed op het gedrag van de bediening, als op de kwaliteit van het eten.

Begripsbepaling van hospitality,

De kernbegrippen rond hospitality en gastvrijheid zijn vooral: vriendelijkheid, behulpzaamheid en menselijke warmte. De afstemming van middelen in de organisatie en het (h)erkennen van de verschillende soorten gasten. Het zijn kenmerkende eigenschappen die je in staat stellen om gasten de juiste persoonlijke aandacht te geven. Kijkend naar de opgesomde woorden, zou de grondhouding van alle medewerkers *menselijke gastvrijheid* zou moeten zijn.

De succesfactoren voor hospitality

Het gaat in de praktijk bij hospitality om gedrag. Inlevingsvermogen, adequaat inventariseren wat iemands behoeften en wensen zijn en proactief zijn in het voldoen aan wensen en verwachtingen zijn daarbij belangrijk. Dit geldt niet alleen voor de inwoner in de rol van klant of gebruiker. Ook bij het handhaven van regels kunnen we ons inleven in de inwoner en zijn beleving.

In de praktijk is onze organisatie op bedrijfsonderdelen nogal intern gericht. Regels en protocollen zijn (nu nog) vaker leidend dan de beleving van de bezoeker. Door ons in te leven in de momenten dat onze inwoners direct en tastbaar contact heeft met ons, en deze zo goed mogelijk te analyseren, kunnen we een omslag maken. Dat betekent bijvoorbeeld dat de bezoeker in de hal wordt ontvangen door een gastvrouw/gastheer, er koffie en thee voorhanden is, en de bezoeker begeleid wordt naar zijn afspraak. Onze gastvrijheid strekt zich verder uit dan ons gemeentehuis. Bij de nieuwe manier van werken hoort dat we steeds meer plaats- en tijdonafhankelijk afspreken met onze inwoners, organisaties en ondernemers. Dit kan zijn aan de keukentafel thuis, bij een bedrijf of een instelling.

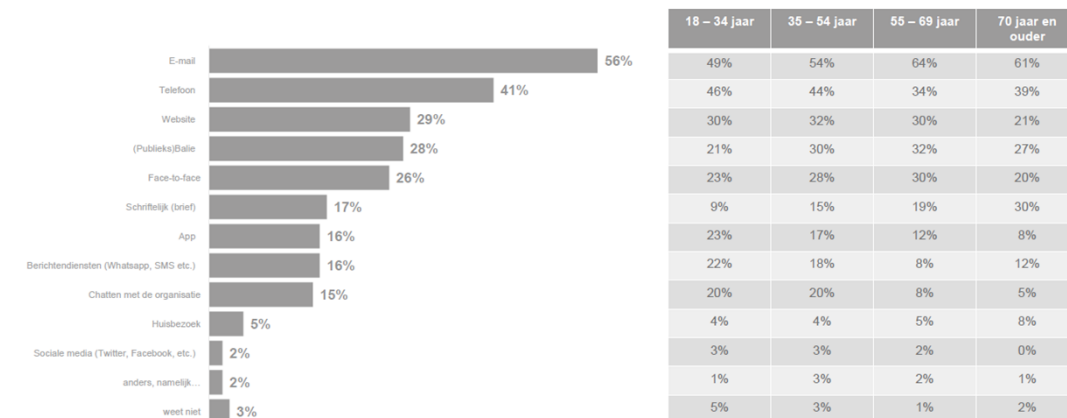
NB Het uitwerken en implementeren van de hospitality-gedachte en bijbehorende manier van werken moet worden meegenomen bij de doorontwikkeling van de organisatie, in (het stappenplan bij) het Mijlpalenplan.



Bijlage 5 onderzoek Nationale Ombudsman 2019

Voor het totale onderzoek zie <https://www.nationaleombudsman.nl/nieuws/2019/overheid-moet-in-2030-vooral-eerlijk-begripvol-en-simpel-zijn>

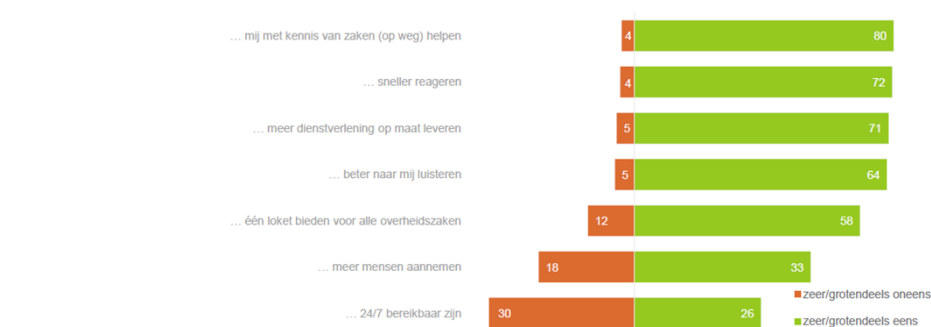
Nederlanders hebben het liefst contact met de Nederlandse overheid via e-mail en telefoon. Face to face en via een publieksbalie komen op plaats vier en vijf



Hoe zou u in de toekomst het liefst contact hebben met de Nederlandse overheid? (n=1.453)

Nederlanders wensen in de toekomst een overheid met kennis van zaken die hen helpt, die snel reageert en die meer dienstverlening op maat levert

In de toekomst moet de overheid...



In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen? (n=1.453)

Belangrijkste verbeterpunt volgens burgers is versimpelen: begrijpelijke taal en simpele procedures, het liefst via één loket



Welke van de onderstaande voorwaarden vindt die de overheid in de toekomst als eerste zou moeten verbeteren? (n=1.453). De vier meest genoemde antwoorden, zie bijlage voor een volledig overzicht van alle antwoorden.