

Gemeente Steenwijkerland

Op maat

Visie op dienstverlening 2020 - 2024



Versie: 1.0

Datum: 25 mei 2020

Status: definitief



Inhoud

Inleiding.....	2
Wat vindt u belangrijk voor dienstverlening?	4
Wij bieden dienstverlening op maat	5
Onze manier van dienstverlening.....	5
Uitnodigend.....	6
Persoonlijke aandacht	6
Betrouwbaar.....	6
Duidelijk.....	6
Verbindend.....	7
Toegankelijk.....	7
Wat gaan we doen?.....	8
Wat merkt u daarvan?.....	11



Inleiding

Steenwijkerland is een gemeente met prachtige natuurgebieden en diverse kernen en wijken met een eigen identiteit. De gemeente richt zich op de ambitie om de dienstverlening goed aan te laten sluiten bij die verschillende wensen en inspanningen van de inwoners en ondernemers. Inwoners nemen vaker het initiatief, nemen verantwoordelijkheid en verwachten een betrokken en dienstbare gemeente. De gemeente Steenwijkerland wil voor haar inwoners en ondernemers een professionele organisatie zijn en heeft daarom als overkoepelende visie:

We werken professioneel aan een mooi en sterk Steenwijkerland. Wendbaar, omgevingsbewust en als betrouwbare partner. De wensen en behoeften van de samenleving stellen we centraal. We denken mee, faciliteren en geven ruimte. Wij zijn trots, betrokken en werken met passie. Tonen initiatief en nemen verantwoordelijkheid.

Dit is een belangrijk uitgangspunt bij het ontwikkelen van de visie op dienstverlening.

De organisatiemissie en –visie zijn vertaald naar de volgende organisatiedoelen en –ambities: de samenleving tevreden, het bestuur tevreden en de medewerkers tevreden. Alles met een betrouwbare en professionele basis. De samenleving tevreden betekent dat we streven naar een hogere tevredenheid van inwoners en partners, goed gastheerschap en integrale dienstverlening. Deze elementen hebben we meegenomen bij het ontwikkelen van de visie op dienstverlening.

Trends en ontwikkelingen

Een aantal trends en ontwikkelingen in de samenleving hebben een sterke invloed op de dienstverlening van de gemeente. We noemen een aantal belangrijke ontwikkelingen:

- **Omgevingswet.** Het meest actueel is de Omgevingswet. Deze wet is een antwoord op ontwikkelingen in de maatschappij. Deze wet bundelt en vereenvoudigt alle bestaande wetten op het gebied van de leefomgeving. Het beoogde effect op de dienstverlening is dat het daarmee *eenvoudiger en beter* wordt. De Omgevingswet biedt ook kansen voor het verbeteren van de kwaliteit van de fysieke leefomgeving. De leefomgeving heeft immers een grote impact op het welzijn van mensen. Hoe zorg je dat initiatieven bijdragen aan een leefbare, veilige en gezonde leefomgeving? Vaak zijn de vragen in de leefomgeving complex, omdat het gaat over meer belangen dan die van die ene inwoner of ondernemer. Dat betekent dat de gemeente duidelijkheid moet geven over wat mag en kan. Het kan ook betekenen dat de gemeente als gesprekspartner wordt betrokken bij vragen in de leefomgeving, voor advies en leveren van maatwerk. Daarvoor is het belangrijk al in een vroeg stadium in gesprek te komen met initiatiefnemers. De grondhouding daarbij is: ja, mits....
- **Integraliteit.** Doordat er meer gebundeld wordt in de Omgevingswet, betekent dit voor de gemeente ook meer en een andere manier van samenwerken in de keten, met de omgevingsdienst, provincie en waterschappen. Ook vraagstukken in het sociaal domein vragen om samenwerking met partners in de samenleving. Maar ook intern, binnen de gemeentelijke organisatie, wordt steeds meer samengewerkt en worden expertises vanuit fysiek en sociaal domein gebundeld vanuit een gezamenlijk kader: *de bedoeling*, daar waar het uiteindelijk om te doen is. Een leefbare, veilige en gezonde leefomgeving draagt immers bij aan het welzijn van de inwoner. *Integraliteit* is daarmee ook een belangrijk uitgangspunt



voor het verlenen van goede dienstverlening.

- **Wendbaar werken.** Steeds meer worden begrippen als 'lean', 'scrum' en 'agile' gebruikt bij organisaties. De kern van deze trend is dat het gaat over het flexibel kunnen omgaan met veranderingen, oftewel *wendbaar werken*. Wendbaar zijn, betekent kleine stappen vooruit zetten en daarna even stilstaan om te leren van wat er gebeurt. Uitgangspunt daarbij is het grotere plaatje voor ogen te houden en vanuit een gedeeld beeld te werken aan dat wat nodig is. Wendbaarheid doet daarmee ook een groot beroep op de houding en mindset van de medewerkers in de organisatie.
- **Digitalisering.** Digitale ontwikkelingen bepalen een groot deel van de inrichting van onze samenleving. Klanten kunnen steeds meer zelf regelen op elk gewenst moment van de dag. Online bestellingen worden de volgende dag afgeleverd. Via chatberichten kunnen klanten hun vragen bij organisaties elk gewenst moment stellen en krijgen zij direct antwoord. Deze ontwikkelingen hebben tot gevolg dat de norm voor goede dienstverlening opschuift. Daarnaast betekent het ook dat er meer aandacht komt voor de privacy van gegevens (AVG). De Wet digitale overheid en Generieke Digitale Infrastructuur regelen onder andere het veilig en betrouwbaar inloggen voor Nederlandse burgers en bedrijven bij de (semi-)overheid.
- **Regie:** Mensen hebben van nature een aantal basisbehoeften. Eén daarvan is autonomie; de ruimte krijgen om zelf te kiezen en verantwoordelijk te zijn. De behoefte om zelf regie te nemen wordt in onze maatschappij steeds meer zichtbaar. Mensen worden mondiger. Door de digitalisering wordt het ook steeds gemakkelijker om zelf dingen te regelen. In onze maatschappij wordt bovendien steeds meer een beroep gedaan op inwoners om zelf dingen te regelen en te participeren bij ontwikkelingen. Dat is een belangrijke reden om de taken in het sociaal domein van het Rijk bij gemeenten neer te leggen. En een belangrijk onderdeel van de Omgevingswet.

Deze visie op dienstverlening sluit aan op deze maatschappelijke ontwikkelingen en houdt rekening met de diversiteit van de inwoners en ondernemers en hun vragen. Dit betekent dat we dienstverlening *Op Maat* willen bieden.



Wat vindt u belangrijk voor dienstverlening?

Bij dienstverlening horen mensen of organisaties die je dienst of product afnemen. Voor de gemeente is de inwoner de afnemer van producten en diensten. Dit kan ook een ondernemer zijn. Ook toeristen kunnen klanten zijn. Soms spreken we in de volksmond van ‘burgers’. Voor de leesbaarheid gebruiken we in dit document het woord ‘inwoner’. De inwoner kan verschillende rollen aannemen. Deze rollen en wat dit betekent voor de dienstverlening worden hierna toegelicht.

De inwoner of ondernemer komt met de gemeente in aanraking door verschillende redenen. Zo is er onderscheid te maken in de rol die de inwoner heeft, afhankelijk van zijn vraag. In deze visie op dienstverlening gaan we uit van 4 rollen die de inwoner kan aannemen, waarbij we ons richten op individuele dienstverlening. Deze rollen zijn gebaseerd op de serviceformules die uitgewerkt zijn door de VNG. Serviceformules vormen de landelijke standaard werkwijze voor hoe een inwoner of ondernemer geholpen wordt. We hebben in de tabel hieronder aansluiting gezocht bij de landelijke uitgangspunten. In het hoofdstuk ‘wat gaan we doen?’ gaan we hier verder op in.

Elk van de rollen heeft een andere relatie met de gemeentelijke organisatie. Dit heeft invloed op de manier waarop de dienstverlening wordt ingericht.

Rol van de inwoner	Type verhouding met gemeente	Dienstverlening
Klant	Leveren van standaard producten, bijvoorbeeld paspoort of buurtfeest	Gericht op snelheid en eenvoud ; Kanalen inrichten waarop inwoners zelf snel en eenvoudig zaken kunnen regelen (bijvoorbeeld digitaal)
	Ontwerpen van samengestelde producten, bijvoorbeeld rolstoel of horecavergunning	Gericht op snelheid, eenvoud en persoonlijk contact ; het gaat hierbij om het wegwijs maken in complexere vragen.
Partner	Realiseren van gezamenlijke producten, bijvoorbeeld beleid en realisatie	Gericht op co-creatie ; Samen nieuwe dingen ontwikkelen, participeren.
Onderdaan	Controleren op het naleven van wet en regelgeving, bijvoorbeeld veiligheid bij evenementen	Gericht op handhaven ; snel en accuraat kunnen inspelen op situaties ten behoeve van de leefbaarheid.
Gebruiker	Zorgen voor een veilige, schone en leefbare omgeving, bijvoorbeeld groenvoorziening	Gericht op het snel en eenvoudig doorgeven van meldingen over de openbare ruimte en co-creatie bij het ontwikkelen van bewonersinitiatieven voor een leefbare omgeving.

Snelheid

Wat voor rol of vraag een inwoner ook heeft, uit een flitspeiling onder ons inwonerspanel blijkt dat ‘snelheid’ en belangrijk onderdeel is van de dienstverlening. Snelheid betekent soms dat de inwoner een product graag snel wil ontvangen. Bij complexe vragen heeft snelheid vooral ook te maken met



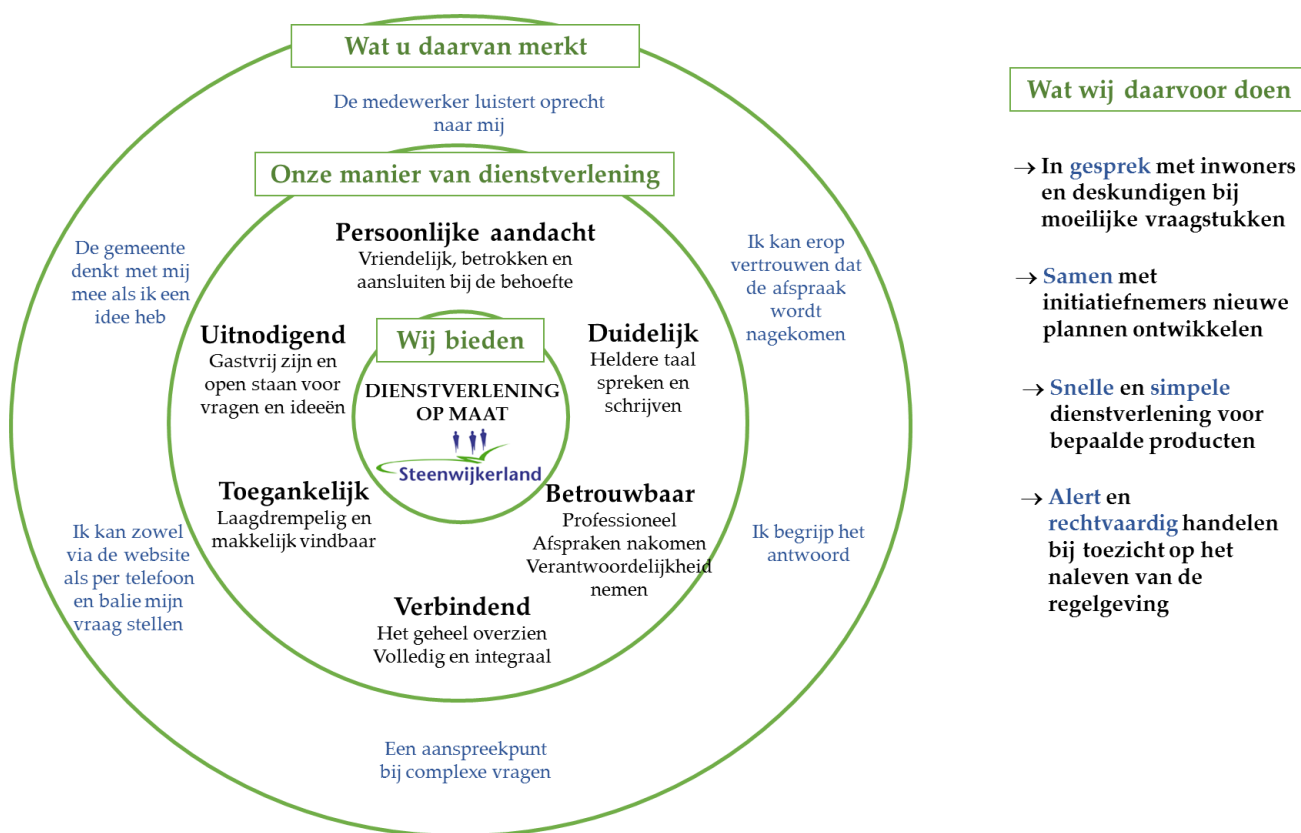
het moment waarop de inwoner wordt geïnformeerd over de voortgang en afhandeling van zijn vraag. Ook uit een peiling onder leden van de BusinessClubSteenwijkerland blijkt dat ondernemers snelheid een belangrijk element voor de gemeentelijke dienstverlening vinden.

“Snelheid is voor een goede dienstverlening uiteraard ook van belang. Dan gaat het niet alleen over de procedurele kant maar ook de behandeling zelf. Korte doorlooptijden bepalen de klantbeleving!”
- inwoner

Wij bieden dienstverlening op maat

Centraal in onze visie staat het bieden van ‘Dienstverlening op maat’. De gemeente biedt veel verschillende vormen van dienstverlening aan en krijgt daarmee te maken met een brede variatie aan vraagstukken van inwoners en ondernemers. De vraagstukken zijn soms gericht op het krijgen van zekerheid, maar kunnen ook gericht zijn op het ontwikkelen van plannen, de leefbaarheid van de omgeving of het zelfstandig functioneren.

In deze visie leggen we uit wat onze manier van dienstverlening is, wat de inwoner of ondernemer daarvan merkt en wat we de komende jaren verder willen ontwikkelen om de dienstverlening op maat te kunnen (blijven) bieden aan inwoners en ondernemers.





Onze manier van dienstverlening

Om dienstverlening op maat te kunnen bieden, hebben wij een aantal belangrijke waarden geformuleerd die we zoveel mogelijk toepassen in alle vormen van dienstverlening. Deze waarden weerspiegelen de wensen en behoeften van onze inwoners en ondernemers op het gebied van onze dienstverlening en sluiten aan bij kernwaarden van onze organisatie (professioneel, omgevingsbewust, betrouwbaar en betrokken) en de kernwoorden/competenties (aandacht voor elkaar, samenwerken, betrouwbaar en blijven ontwikkelen).

De waarden zijn een constante, de invulling daarvan wisselt. De invulling hangt af van de vraag en de rol van de inwoner, maar de invulling van de waarden wisselt ook doordat we ons blijven ontwikkelen. We vragen om feedback, we experimenteren, we evalueren en leren zo van onze ervaringen en die van anderen. Zo blijven we continu werken aan nog meer en betere dienstverlening op maat.

Uitnodigend

We willen gastvrij zijn. Iedereen is welkom. Dat willen we ook uitstralen. Inwoners zijn welkom om met ideeën en initiatieven naar de gemeente toe komen. Wij stellen ons open op, luisteren goed, vragen door waar het onduidelijk is en denken mee. Wij passen onze vorm van dienstverlening aan als dat nodig is. Het is mogelijk om dezelfde vraag op verschillende manieren aan de gemeente te stellen: digitaal, aan de balie, in een gesprek op locatie of per telefoon.

Persoonlijke aandacht

We stellen ons vriendelijk op, voelen ons betrokken en zoeken naar een passende manier om de vraag van onze inwoner te beantwoorden. Elke vraag en elke inwoner is anders. Wij luisteren met oprechte aandacht, om hem of haar zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Bij moeilijke vragen bieden we een vast aanspreekpunt. Als het langer duurt voordat er een antwoord komt, dan vertellen we dit aan de inwoner. Op die manier weet de inwoner waar hij aan toe is.

“De rode draad tijdens het contact is het vermogen tot beeldvorming door de ambtenaar. Recent een vraag gehad over woonbestemming in relatie tot het wijzigen van de hypotheek. Ambtenaar in kwestie begreep meteen mijn vraag en wens. Hulde.” - inwoner

Betrouwbaar

We gaan zorgvuldig om met de gegevens van onze inwoners. Wij vinden het belangrijk dat de inwoner op ons kan vertrouwen en zijn daarbij transparant. Dit betekent dat we de inwoner tijdig informeren over de voortgang. Wij geven duidelijk aan wanneer de inwoner antwoord krijgt en houden ons aan deze afspraak. Wij zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van de vraag, waarin wij de verschillende belangen en rollen van de inwoners en de gemeente goed afwegen. Daarin handelen we omgevingsbewust en professioneel. We nemen verantwoordelijkheid en zijn daarop aanspreekbaar.

Duidelijk

Regels zijn soms best ingewikkeld. De inwoner wil weten wat voor zijn situatie van belang is. Het is onze taak om hierover te communiceren en duidelijk te zijn in wat we bedoelen. Dat betekent dat we duidelijk moeten zijn over wat kan en mag, maar ook over wat de inwoner van de gemeente mag verwachten. Het moet voor de inwoner ook duidelijk zijn op welke manier hij contact kan maken met de gemeente over zijn vraag. Wij communiceren in heldere taal zodat de inwoner goed begrijpt wat wij bedoelen.



Verbindend

Wij zien het geheel en werken integraal. Als er sprake is van een (complexe) vraag, denken we na over de mogelijke effecten op de omgeving. We betrekken daarom de verschillende deskundigen vanuit het fysiek en sociaal domein erbij om met elkaar in gesprek gaan. Daarbij zoeken we ook de verbinding met externe partijen, zoals ketenpartners en belanghebbenden. Samen komen we tot een zo volledig mogelijk antwoord. We zorgen daarbij voor een vast aanspreekpunt voor de inwoner en sluiten zoveel mogelijk aan bij het vraagstuk van de inwoner.

“één ambtenaar die ondernemers met hun plannen begeleidt bij alle ambtenaren” - ondernemer

Toegankelijk

We zijn goed bereikbaar en bieden verschillende kanalen om de vraag te kunnen stellen. De inwoner kan zowel met als zonder afspraak bij het gemeentehuis terecht. Ons gemeentehuis is rolstoelvriendelijk. Informatie over onze dienstverlening is makkelijk vindbaar op onze website, die we steeds bijwerken met de informatie die inwoners het meest zoeken. Meldingen over de openbare ruimte kunnen eenvoudig worden doorgegeven. Ondernemers hebben een vast aanspreekpunt. Maar ook bij een complexe vraag zorgen we voor een vast aanspreekpunt waar de inwoner op een laagdrempelige en persoonlijke manier terecht kan met vragen. Mensen die laaggeletterd zijn of moeite hebben met digitale diensten, helpen wij op maat.

“Het gaat erom dat je een passend antwoord krijgt op je vraag en als dit niet direct mogelijk dat duidelijk wordt aangegeven wat de vervolgstappen zijn. Het moet eenvoudig / laagdrempelig zijn om een aanvraag / melding te doen.” - inwoner



Wat gaan we doen?

De basis van deze visie op dienstverlening is dat we *de wensen en behoeften van de samenleving centraal stellen*. De manier waarop we dit doen is *uitnodigend, met persoonlijke aandacht, betrouwbaar, duidelijk, verbindend en toegankelijk*. De rol die de inwoner aanneemt (partner, klant, onderdaan of gebruiker) geeft betekenis aan deze waarden. We stellen vragen over de tevredenheid en willen weten wat de inwoner vanuit een bepaalde rol belangrijk vindt. Het inrichten van serviceformules is een manier om de behoeften en verwachtingen van inwoners te vertalen naar een vorm van dienstverlening die past bij de rol van de inwoner. Hiermee maken we onze dienstverlening (steeds meer) *op maat*.

Serviceformules

Landelijk is ook meer geluisterd naar wat inwoners belangrijk vinden in de dienstverlening van gemeenten. Op basis daarvan zijn 'serviceformules' ontwikkeld door de VNG. Serviceformules vormen de landelijke standaard werkwijze voor hoe een inwoner of ondernemer geholpen wordt.

Er zijn 5 landelijke serviceformules benoemd, op basis waarvan wij ook onze dienstverlening verder ontwikkelen. In onderstaande afbeelding staan de 5 landelijke serviceformules weergegeven.

5 serviceformules voor gemeentelijke dienstverlening



**SNELSERVICE
FORMULE**



**ONTWERP
FORMULE**



**ONTWIKKEL
FORMULE**



**TOEZICHT
FORMULE**



**BEHEER
FORMULE**

Met het inrichten van deze serviceformules laten we onze dienstverlening meer aansluiten bij wat de inwoner of ondernemer voor zijn vraag van belang vindt. Dat doen we o.a. door per serviceformule servicenormen te bepalen. Daarmee zetten we de volgende ontwikkelingen in gang:

- **We richten snelle en eenvoudige dienstverlening in voor een aantal producten (snelserviceformule)**

De inwoner wil bepaalde producten het liefst zelf bestellen op een eenvoudig en snelle manier op een moment dat hem uitkomt. Denk hierbij aan het doorgeven van een verhuizing of een vergunningaanvraag voor een buurtfeest. Bij deze producten is snelheid belangrijker dan persoonlijk contact. Daarom wordt dit de snelserviceformule genoemd. Begrijpelijke informatie (op de website) is daarvoor ook nodig. De ondersteuning van de Direct Duidelijk Brigade en de resultaten van de voortdurende tevredenheidsmetingen dragen hieraan bij.

De servicenormen die hierbij horen zijn gericht op snelheid, doorlooptijd, (digitale) toegankelijkheid en begrijpelijke taal. Bijvoorbeeld hoe lang het maximaal duurt voordat iemand een bevestiging krijgt dat zijn vraag is aangekomen.

Deze formule is gericht op de inwoner of ondernemer die in zijn rol als 'klant' bij de gemeente komt om een product of dienst af te nemen.



- **We geven advies op maat (ontwerpformule)**

Wanneer een inwoner een behoefte of plan heeft waarbij meerdere producten of diensten van belang zijn, zorgen we ervoor dat hij of zij niet overal apart naar hoeft te vragen. We zoeken de samenhang in deze producten of diensten, uit het fysieke en sociale domein. We denken mee en geven advies op maat. We houden ook rekening met de impact van de leefomgeving op het welzijn van de inwoner. Dat betekent dat inwoners en ondernemers met adviseurs van de gemeente aan tafel gaan en samen en in dialoog werken aan de meest passende oplossing. Een zorgvuldig proces op maat waarbij iedereen gehoord wordt.

Doordat we meer persoonlijk contact hebben met onze inwoners, leren we steeds beter om begrijpelijke taal te gebruiken en verwachtingen duidelijk te maken. Aansluiten bij de Direct Duidelijk Brigade (2020) zorgt voor nog meer aandacht en ondersteuning hiervoor.

De servicenormen die hierbij horen zijn gericht op persoonlijk contact, compleetheid, relevantie, transparantie en zorgvuldigheid. Bijvoorbeeld over het delen van informatie: hoe, waar en welke.

Deze vorm van dienstverlening wordt de ontwerpformule genoemd. Deze formule is gericht op de inwoner en ondernemer die in zijn rol als 'klant' bij de gemeente komt om een product of dienst af te nemen.

<i>"Ik verwacht van de gemeente dat ze in gesprek gaat met ondernemers." - ondernemer</i>

- **We ontwikkelen samen met initiatiefnemers nieuwe ideeën (ontwikkelformule)**

We werken steeds meer samen: met elkaar, met inwoners en ondernemers en met partners. Dit kan gericht zijn op het ontwikkelen van ideeën in de leefomgeving of bijvoorbeeld inwonersinitiatieven waarbij de gemeente wordt uitgenodigd om mee te denken in wat er mogelijk is. Samenwerken vinden we belangrijk. Doordat we meer samenwerken begrijpen we elkaars werkwijze en behoeften beter. We zoeken als gemeente actief de inbreng van de samenleving op, bijvoorbeeld als we een omgevingsvisie willen ontwikkelen. Afhankelijk van het soort inwonersinitiatief kunnen we faciliteren, meedenken of meedoen. Niet alleen de gemeente wordt gevraagd om te participeren met de omgeving, ook van initiatiefnemers wordt dat gevraagd in de Omgevingswet. Hoe we deze initiatiefnemers ondersteunen is ook een vorm van dienstverlening.

Servicenormen die verband houden met deze serviceformule kunnen gaan over samenwerking, betrekken van een diverse en brede doelgroep, toegankelijkheid, duidelijkheid en transparantie. Bijvoorbeeld over het betrekken van jongeren bij het uitwerken van een idee.

Dit wordt ook wel de ontwikkelformule genoemd. De inwoner komt dan bij de gemeente als 'partner' om samen te ontwikkelen.



- **We handelen alert en rechtvaardig bij toezicht op het naleven van de regelgeving (toezichtformule)**

Regels zijn geen doel op zich, maar wel belangrijk voor een veilige en schone omgeving. Soms is het noodzakelijk voor de gemeente om inwoners en ondernemers (preventief) op regels te wijzen en hun medewerking te vragen voor een veilige en schone omgeving. Die medewerking kan bestaan uit het bijdragen door de inwoner zelf aan een veilige en schone omgeving. We ondersteunen een actieve(re) rol van de inwoner daarin. We vinden het belangrijk dat de inwoner van de gemeente Steenwijkerland zich welkom voelt en kan wonen en leven in een schone en veilige omgeving.

Servicenormen die verband houden met deze serviceformule kunnen gaan over snelheid, duidelijkheid, betrouwbaarheid en transparantie.

Bijvoorbeeld vertellen hoe wij omgaan met meldingen of verzoeken om handhaving.

Dit wordt de toezichtformule genoemd. De inwoner komt dan in aanraking met de gemeente in zijn rol als 'onderdaan', die zich moet houden aan de regels.

- **We zorgen voor snelle en eenvoudige afhandeling van meldingen, informeren de omgeving proactief over werkzaamheden en denken mee met initiatieven (beheerformule)**

Inwoners en ondernemers zijn gebruikers van de openbare ruimte in de gemeente. Als gemeente streven we naar een bepaalde kwaliteit van deze openbare ruimte. We leggen vast in een beheerplan hoe we daar voor zorgen met bijvoorbeeld onderhoud van bermen, wegen, plantsoenen en buurtspeeltuinen. Extra ogen helpen ons de kwaliteit te handhaven. Daarom waarderen we de meldingen van inwoners en ondernemers over de openbare ruimte. Inwoners en ondernemers vinden het belangrijk dat een melding over iets in de openbare ruimte, zoals bijvoorbeeld een gat in de weg, snel een eenvoudig kan worden doorgegeven en afgehandeld. Inwoners en ondernemers vinden het ook belangrijk om proactief geïnformeerd te worden over ontwikkelingen in de openbare ruimte, zoals onderhoud aan wegen. Als er initiatieven van inwoners of ondernemers zijn die van invloed zijn op de leefbaarheid en veiligheid in de openbare ruimte, denken we mee en geven we advies.

Servicenormen die verband houden met deze serviceformule kunnen gaan over snelheid, doorlooptijd, duidelijkheid, (digitale) toegankelijkheid en begrijpelijke taal.

Bijvoorbeeld dat we altijd de omgeving informeren als er groot onderhoud aan een weg gepland is.

Dit heet de beheerformule. De inwoner komt in aanraking met de gemeente als 'gebruiker' van de openbare ruimte.



Wat merkt u daarvan?

Deze visie sluit aan op onze vorige visie op dienstverlening. De afgelopen jaren zijn er daarom al diverse stappen gezet in de ontwikkeling van de dienstverlening, bijvoorbeeld de mogelijkheid om zonder afspraak naar het gemeentehuis te komen, makkelijker een melding maken en aanvragen eenvoudig digitaal in te dienen. Ook hebben we een inwonerspanel, waarin inwoners kunnen meepraten en adviseren over de dienstverlening. De komende jaren gaan wij hiermee verder. Maar wat merkt u als inwoner of ondernemer daarvan?

De medewerker luistert oprecht naar mij

- Inwoners en ondernemers hebben de mogelijkheid om mee te denken en vragen te stellen over de plannen die er zijn. Dit levert mooie gesprekken, inzichten en nieuwe ideeën op en inwoners voelen zich gehoord. Inwoners worden na een bezoek aan de gemeente of het afnemen van een dienst gevraagd een mening te geven over de dienstverlening via vragenlijsten. Ook in het sociaal domein doen wij cliëntervaringsonderzoeken. Bij initiatieven in de leefomgeving gaan we op locatie in gesprek met inwoners en ondernemers. De inwoner of ondernemer kan contact opnemen met een vast aanspreekpunt bij moeilijke vragen en ervaart dat er naar hem wordt geluisterd.

Ik kan erop vertrouwen dat de afspraak wordt nagekomen

- Servicenormen zijn afspraken die we met elkaar hebben gemaakt over de kwaliteit en doorlooptijd van de dienstverlening. De inwoner en ondernemer kan erop vertrouwen dat wij ons aan de gestelde servicenormen houden. En als dit niet het geval is, kan hij of zij de gemeente hierop aanspreken. Doordat er handhaving plaatsvindt, heeft de inwoner er vertrouwen in dat afspraken over de leefbaarheid, veiligheid en welzijn worden nageleefd.

Ik begrijp het antwoord

- De inwoner ontvangt informatie in begrijpelijke taal. Ook de website is in begrijpelijke taal geschreven. De gemeente bekijkt alle vormen van communicatie kritisch en past deze waar nodig aan in begrijpelijke taal. De inwoner begrijpt daardoor wat er bedoeld wordt. De inwoner en ondernemer weet wat hij kan verwachten en kan de informatie op de website goed vinden.

Een aanspreekpunt bij moeilijke vragen

- Bij moeilijke aanvragen is er een vast aanspreekpunt. Zo is er een aanspreekpunt voor het aanvragen van een vergunning, een voor ondernemers en een voor vragen op het gebied van jeugd, zorg of werk en inkomen. Het aanspreekpunt heeft intern en extern contact met diverse deskundigen en zorgt voor tijdig antwoord naar de aanvrager. De aanvrager heeft met één iemand te maken. Wel zo makkelijk en duidelijk voor de inwoner of ondernemer.

Ik kan zowel via de website en social media, als per telefoon en balie of persoonlijk gesprek mijn vraag stellen

- De inwoner en ondernemer kan verschillende kanalen gebruiken om dezelfde vraag te stellen. Op de website wordt bovendien rekening gehouden met de behoefte van de websitebezoeker, door dit te toetsen en de inrichting van de website hier continu op aan te



passen. We zetten maximaal in op de digitale communicatiemogelijkheden, maar verliezen de ondersteuning voor inwoners die daar geen gebruik van (kunnen) maken niet uit het oog. Wij helpen mensen die het moeilijk vinden om digitaal te werken, onder andere via het inschakelen van Sociaal Werk de Kop.

De gemeente denkt met mij mee als ik een idee heb

- Inwoners dragen ook op eigen initiatief mooie ideeën aan, bijvoorbeeld over de inrichting van hun directe omgeving. We denken graag mee en geven advies vanuit onze deskundigheid. Als het nodig is, komen we op locatie om meer inzicht te krijgen en beter advies te kunnen geven. Ook bij vragen die complex zijn en niet direct passen binnen de kaders van de wetgeving, zijn we graag gesprekspartner om samen te kijken naar de mogelijkheden. De inwoner blijft zelf verantwoordelijk en de gemeente geeft advies en ondersteunt waar mogelijk.

“Ik verwacht van de gemeente echte actieve betrokken accountmanagers die zich ook werkelijk verdiepen in de activiteit van haar bedrijven en actief met voorstellen komen.” - ondernemer