

2021- 2024

Agenda 'Dienstverlening dichtbij'



Vanessa Zondag en Marlies Lam

1-8-2021



Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Doel	6
3. Ontwikkelingen	7
4. Terugblik.....	9
5. Aanpak	11
5.1 Dienstverlening dichterbij inwoners	11
5.2 Dienstverlening doen we samen. Het is ons DNA.	15
5.3 Digitale innovatie en monitoring.....	19
6. Evaluatie	20

1. Inleiding

In 2025 hebben mensen meer gesprekken met chatbots dan met andere mensen. De jongeren van nu bellen niet. Ze hebben zelfs nog nooit een postzegel gelikt. We staan aan de vooravond van de vierde industriële revolutie waarin de fysieke en digitale wereld verder met elkaar versmelten. Denk bijvoorbeeld aan het gebruik van kunstmatige intelligentie. [Voor de visueel ingestelde lezer, kijk zeker even dit filmpje.](#) Deze alinea valt natuurlijk te betwisten. Het is vooral bedoeld om de geest te prikkelen.

Dienstverlening dichtbij

Dienstverlening dichtbij betekent voor ieder wat anders. Voor sommigen betekent dat je even naar het gemeentehuis gaat. Voor anderen betekent dat alle dagen van de week tijd- en plaats onafhankelijk een antwoord op je vraag krijgen. Bijvoorbeeld via de website, chatbot of live chat. Een feit is dat corona de digitalisering en de ontwikkeling in dienstverlening in een versnelling heeft gebracht.

Zo zijn er bij de WDW in 2020 bijna 17.000 webformulieren digitaal ingevuld. Een verdubbeling ten opzichte van 2017. In 2020 is 78% procent van de verhuizingen digitaal afgehandeld. In 2017 was dat nog 64%. Ook het gebruik van social media stijgt. Zo hebben we in 2019 6431 publieke- en privéberichten ontvangen via onze social media kanalen. In 2020 is dat gestegen naar 10.713. Een stijging van 40%. Doordat mensen gewend zijn om steeds meer zaken digitaal af te handelen, nemen ook de verwachtingen van inwoners, ondernemers in onze dienstverlening toe. En als we meer digitaal gaan werken, wat

betekent dit dan voor onze fysieke dienstverlening en bijvoorbeeld de openingstijden van onze kantoren?



Vele ontwikkelingen

De wereld om ons heen verandert. Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en bedrijven met de gemeente. Transformatie is geen keuze. We hebben wel een keuze in hoe goed we het doen én hoe we maximale waarde in onze dienstverlening kunnen creëren. Daarnaast verandert digitalisering niet alleen de wijze waarop we werken aan onze opgaven. Het verandert ook de maatschappelijke opgave zelf. Kunnen alle inwoners nog meedoen in de informatiesamenleving die we zijn? En hoe zorgen we ervoor dat kwetsbare inwoners goed geholpen worden. Daarom willen we persoonlijk, digitaal, aan huis of in de wijk kijken waar we toegevoegde waarde kunnen creëren. Dichtbij & mogelijk maken wordt het nieuwe

moto. De ene keer is dat fysiek, de andere keer online. Oprecht, persoonlijk contact en verbinding staat hierin centraal. Ook hierin bieden nieuwe ontwikkelingen soms een oplossing. Met een virtuele assistent op basis van chatbottechnologie bijvoorbeeld. Hiermee heb je sneller en een korter antwoord dan met het uitpluizen van de informatie op een website. En eventueel in diverse talen.

Klantgericht handelen

Bovenstaande ontwikkelingen vragen om klantgericht handelen. Als gemeenten Druten en Wijchen werken we voor onze inwoners, ondernemers en partners. Dit willen we zo goed en efficiënt mogelijk doen. Dienstverlening komt vanuit diverse perspectieven naar voren als belangrijk aandachtspunt. Vanuit het bestuur, vanuit het fusie-draagvlakonderzoek onder inwoners, vanuit het actieplan 'doorontwikkeling WDW' en vanuit het organisatieonderzoek 't nieuwe WDW normaal. Ook diverse rapporten van de Ombudsman roepen op tot actie. Het oude programma 'Dienstverlening' uit 2018 is gedateerd. Als we nu geen stappen zetten, wordt de kloof vergroot tussen de behoeften van inwoners en bedrijven enerzijds en de gemeente anderzijds. Daarom deze nieuwe agenda 'Dienstverlening dichtbij'. Hierin geven we aan hoe we onze dienstverlening de komende 3 jaar verder gaan verbeteren.

Leeswijzer: Als gemeente spreken we liever niet van klanten. Het gebruik van 'inwoners, ondernemers en partners' heeft onze voorkeur maar deze opsomming maakt de tekst soms moeilijk te lezen.. Dit hebben we daarom ingekort naar inwoners. Met inwoners bedoelen we dus ook onze ondernemers en partners.

2. Doel

Wij willen onze dienstverlening verder verbeteren, nog dichterbij brengen en onze professionaliteit verder vergroten zodat we kunnen doen wat nodig is.



Deze verbetering willen we graag meetbaar maken. Dit doen we via het tweejaarlijkse onderzoek 'Waar staat je gemeente'.

- Voor Wijchen streven we naar:
 - Van 6,9 in 2020 naar 7,1 in 2024 voor dienstverlening inwoners
 - Van 6,9 in 2020 naar 7,1 in 2024 voor dienstverlening ondernemers
- Voor Druten streven we naar:
 - Van 6,6 in 2020 naar 6,8 in 2024 voor dienstverlening inwoners

- Van 6,9 in 2020 naar 7,1 in 2024 voor dienstverlening ondernemers

Onze visie uit het bedrijfsplan blijft staan:

- We zoeken continu naar verbetering van de kwaliteit van onze dienstverlening;
- Wij passen innovaties toe;
- We staan midden in de samenleving en;
- We brengen dienstverlening dichterbij de klant.

Ook houden we vast aan onze kernwaarden. We zijn én blijven optimistisch, open, verbindend en ondernemend. Deze waarden werken we de komende periode samen verder uit. Net als het begrip klantgerichtheid. Wat verstaan we hier precies onder? Wat is ons gezamenlijk beeld hierin?



We blijven dus werken aan onze organisatieontwikkeling. Deze notitie is een verdere uitwerking van het spoor dienstverlening in het actieplan 'Doorontwikkeling WDW'. De basis ligt er, nu is het tijd voor de volgende stap; in dienstverlening, professionaliteit & zelforganisatie. We beginnen niet vanaf 0. Ook in dienstverlening hebben we de afgelopen twee jaar al veel zaken opgepakt (zie hoofdstuk 4 'terugblik'). In deze notitie benoemen we alleen de activiteiten die we nieuw oppakken. Dit doen we niet alleen. Dit doen we samen. Samen met onze partners, inwoners en ondernemers. Samen maken we het verschil!

3. Ontwikkelingen

Om je mee te nemen in de gemaakte keuzes staan we even stil bij de nieuwe opgaven en ontwikkelingen die spelen in relatie tot dienstverlening.

Vergrijzing en ontgroening

De samenstelling van de bevolking verandert. We krijgen te maken met een dubbele vergrijzing. Daarbij neemt het aantal ouderen toe en worden de ouderen steeds ouder. Daarnaast daalt het aantal jongeren. Dit heeft impact op onze samenleving en op onze dienstverlening.

Andere netwerken en rollen

De samenleving verandert in een informatie- en netwerksamenleving. In de huidige netwerksamenleving organiseren mensen zich op andere manieren en mensen zijn mondiger dan ooit. Ook inwoners willen een stem in de opgaven die spelen en zij zijn veelal ook bereid om een bijdrage te leveren. Als gemeente hebben we de ambitie om aan te sluiten bij wat er buiten gebeurt en eigenaarschap bij inwoners te

stimuleren. Dit betekent dat ook onze rol als gemeente verandert van probleemoplosser naar procesregisseur waarin we wendbaar en met lange termijn perspectief sturen.

Tweedeling samenleving

De afstand tussen de overheid en de inwoners neemt toe en het vertrouwen neemt af. Dit blijkt bijvoorbeeld uit de toeslagen-affaire of de coronacrisis. Deze ontwikkeling is al langer gaande en uit zich o.a. in een verdere tweedeling in de samenleving. De groep inwoners die niet meer of moeilijk mee (kan) doen, wordt steeds groter wordt. We staan voor de opgaven om invulling te geven aan hoe we, zowel bestuurlijk als ambtelijk, dichtbij de inwoners blijven en de afstand met inwoners verkleinen.

Digitale transformatie

We worden steeds meer een informatiesamenleving. Corona heeft de digitalisering, het digitaal werken nog een keer in versnelling gebracht. De technologische innovaties gaan heel snel. Het verandert niet alleen onze werkwijze maar ook de opgaven. Hoe zorgen we ervoor dat we voldoende aangehaakt blijven bij innovaties maar ook hoe zorgen we ervoor dat kwetsbare inwoners goed worden geholpen. Verdere digitalisering en datagedreven werken zijn belangrijke ontwikkelingen waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren. Evenals als oog voor privacy en veiligheid hierin.

Verbindende professional

In onze dienstverlening staat de inwoner en het werken vanuit de bedoeling centraal. Samen werken we aan de opgave om het wonen, werken en ondernemen voor inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen in de gemeenten Druten en Wijchen zo prettig mogelijk te maken. Nu én in de toekomst.



Deze doelen, onze visie en missie, kunnen we alleen bereiken met vakbekwame, bevlogen medewerkers. Werken bij een gemeente vraagt nu iets anders dan voorheen van onze medewerkers. Een verbindende professional werkt vanuit 'Ja, tenzij (het echt niet kan)' en kijkt telkens wat er wel kan en wat mogelijke oplossingen zijn. Deze professional is in staat om optimaal samen te werken met collega's, inwoners en partners en heeft het lef om te ondernemen en te experimenteren met nieuw gedrag. Dit vraagt van ons dat wij op een creatieve en open manier verbinding leggen met en tussen mensen, intern en extern. Dat we kunnen wisselen tussen (nieuwe) rollen, dat we zicht hebben op verschillende belangen en dat we hier ook op een goede manier regie op voeren. Netwerken, verbinden, regisseren en faciliteren dus. Een goede bestuurlijke sensitiviteit hoort hierbij.

Verwachtingen inwoners

In het najaar van 2020 is er een draagvlakonderzoek uitgevoerd om te kijken wat inwoners, ondernemers en partners van een bestuurlijke fusie tussen gemeenten Druten en Wijchen vinden. In dit onderzoek is ook gevraagd wat zij in dienstverlening belangrijk vinden. 'De drie thema's die de meeste inwoners belangrijk vinden zijn:¹

1. Deskundige medewerkers
2. Nabijheid van het gemeentehuis
3. Digitale dienstverlening

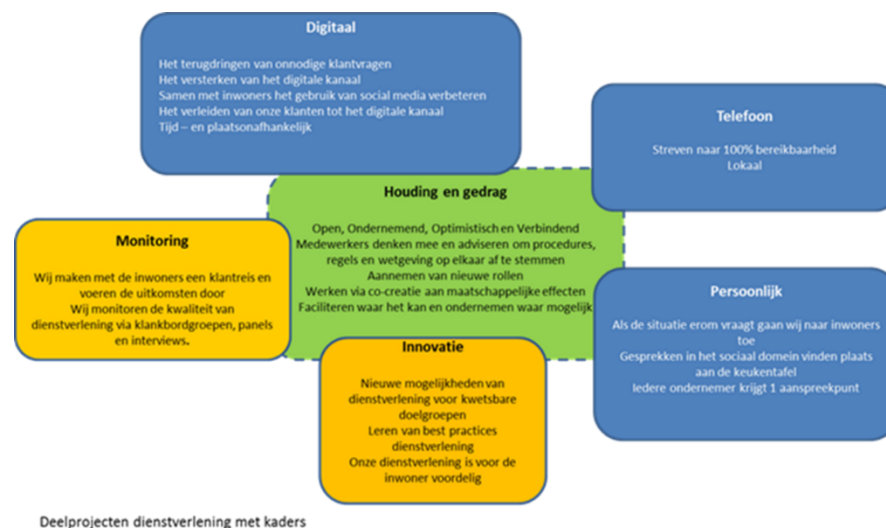
Deze beleving is belangrijk om mee te nemen in het programma.

*Als mensen denken aan de toekomstige relatie met de overheid, zien ze het liefst een overheid die eerlijk is, begripvol richting burgers communiceert en handelt met een menselijke maat. Begrijpelijkheid en dienstverlening via één loket zijn belangrijke verbeterpunten. **Nationale Ombudsman 'Relatie tussen burger en overheid 2030'***

4. Terugblik

In 2018 is het vorige programma Dienstverlening opgesteld. Belangrijke aandachtspunten in deze aanpak waren 'de basis op orde', 'harmonisatie', 'click call face' en een focus op 'houding en gedrag.' Dit programma had een looptijd van 2 jaar.

¹ Deze antwoorden zijn gegeven in het licht van een mogelijke bestuurlijke fusie. Dit heeft mogelijk invloed gehad op de keuze.



De meeste zaken hieruit zijn opgepakt en gerealiseerd zoals:

- Het digitaal kanaal is versterkt;
- Er is een visie op online dienstverlening vastgesteld;
- De websites zijn geüniformeerd;
- Er is een newsroom opgericht;
- Er is één KCC met één werkwijze en telefoonnummer voor beide gemeenten;
- De klantreis is als werkmethode geïntroduceerd.

Andere zaken zijn bijgesteld zoals:

- Innovatie en houding, gedrag zijn nog niet als project opgepakt. Er zijn wel verschillende acties uitgevoerd zoals trainingen in gespreksvaardigheden, mediation en duidelijke taal (B1);
- Cocreatie vraagt nog aandacht;
- Monitoring is nog niet goed opgepakt. Er is wel een monitoring in het Klant Contact Systeem en website maar

dit krijgt nog maar beperkt vorm. Ook wordt er elke twee jaar een inwoners- en ondernemerspeiling gehouden (waarstaatjegemeente).

Waarderingscijfers

Met de realisatie van de ambtelijke fusie is het een uitdaging geweest om de klanttevredenheid te behouden. Daarin zijn we geslaagd. Uit de cijfers blijkt dat de resultaten van beide gemeenten ten opzichte van 2018 stabiel zijn. Als we dit vergelijken met de landelijke cijfers zien we dat deze over het algemeen hoger zijn dan het landelijke gemiddelde.

	Wijchen 2018	Druten 2018	NL 2018	Wijchen 2020	Druten 2020	NL 2020
waarderingscijfer inwoners dienstverlening algemeen	6,8	6,6	6,5	6,9	6,6	6,8
waarderingscijfer ondernemers dienstverlening algemeen	6,7	6,9	6,6	6,9	6,9	6,5

Klachten

Een aandachtspunt vormen de klachten. In 2020 zijn er in vergelijking met andere jaren meer klachten binnen gekomen.

De meeste klachten vallen onder de categorie 'bejegening'. Met uitzondering van één klacht in Wijchen zijn alle klachten in Druten en Wijchen informeel afgehandeld.

Verslagjaar	Aantal klachten Druten	Aantal klachten Wijchen
2020	29	41
2019	15	32
2018	14	36

Overzicht klachten per categorie:

Categorie klacht <soms overlap omdat klachten betrekking hebben op meerdere categorieën>	Druten 2020	Druten 2019	Wijchen 2020	Wijchen 2019
Correcte afhandeling	10	7	15	14
Bejegening/gedrag	12	8	24	6
Informatieverstrekking	8	7	7	12
Beleidsklachten	1	0	3	3
Overig	4	0	4	3

Vooraf lager opgeleiden hebben het gevoel het contact met de overheid te verliezen. Het belangrijkste punt is 'persoonlijk boven snel'. Ze willen één loket, dichtbij en één contactpersoon.

Nationale Ombudsman 'Relatie tussen burger en overheid 2030'

5. Aanpak

Beter worden in onze dienstverlening en aansluiten bij de ontwikkelingen vraagt een gecombineerde aanpak. De aanpak in dienstverlening kun je niet los zien van de aanpak in organisatieontwikkeling. Onze rol verandert en ongeveer 10% van de functies bij gemeenten zal ingrijpend veranderen of zelfs verdwijnen. Denk bijvoorbeeld aan het verdwijnen van een aantal administratieve functies of nieuwe functies die ontstaan zoals een data-analist. Ook is het niet zinvol om de digitalisering los te benaderen. De aanpak hierin moet geïntegreerd worden binnen de nieuwe opgaven en de reguliere organisatie. We kunnen niet alles oppakken. We brengen focus aan in onze aanpak door de komende drie jaar de volgende thema's centraal te stellen:

- Dienstverlening dichtbij inwoners
- Dienstverlening doen we samen. Het is ons DNA
- Digitale innovatie en monitoring

Deze thema's werken we in de volgende paragrafen verder uit. Vanzelfsprekend blijven we ook werken aan activiteiten die eerder zijn ingezet en goed lopen. Zoals bijvoorbeeld onze inzet vanuit de visie online dienstverlening en onze inzet op begrijpelijke taal en informatie voor onze inwoners. De lijn die hierop is ingezet, wordt voortgezet. Zo vinden we het erg belangrijk dat onze inwoners begrijpen wat wij zeggen en

schrijven. Ook de mensen die moeite hebben met lezen. In het najaar wordt het vervolg in onze inzet hierin bepaald. Dit volgt in een apart voorstel.

5.1 Dienstverlening dichtbij inwoners

Als gemeenten Druten en Wijchen werken we voor onze inwoners, ondernemers en partners. Dit willen we zo goed en efficiënt mogelijk doen. Daarom zetten we in op 'Dienstverlening dichtbij'. Persoonlijk, digitaal, aan huis of in de wijk kijken we waar we toegevoegde waarde kunnen creëren. 'Dichtbij' en 'mogelijk maken' wordt het nieuwe motto. De ene keer is dat fysiek, de andere keer online. Oprecht, persoonlijk contact en verbinding staat hierin centraal.



A. Cocreatie & accounthouder- en partnerschap

Samenwerking en cocreatie, samen creëren, staat hoog in ons vaandel. We zetten hierin de volgende stap. Wel of niet cocreatie is voortaan een standaardafweging in ons werk. Burger- en overheidsparticipatie is van ons allen en het is de bedoeling dat iedereen op deze manier gaat werken. Inwoners hebben behoefte aan een duidelijke ingang en één vast contactpersoon binnen de gemeente. Ook vinden wij het belangrijk dat zij weten met wie ze contact op kunnen nemen en dat ze ons partnerschap ervaren. Dit gaan we regelen door binnen de teams specifiek accounthouders te benoemen. Daarnaast bieden we hierin leeractiviteiten aan binnen de WDW academie. Hierover meer in de volgende paragraaf 'Dienstverlening doen we samen'.

Tijdspad realisatie: <start in november 2021 >

B. (Online) participatie versterken

We willen onze inzet op participatie versterken en een goede combinatie van digitaal en fysieke participatiemogelijkheden aan onze inwoners aan kunnen bieden. Daarom maken we het thema nu onderdeel van het programma Dienstverlening. Onze coördinatie op participatie is nog niet goed belegd binnen de organisatie en een duidelijk kader en koers wordt gemist. Zo is er nog geen duidelijke aanpak of keuze uit instrumenten waardoor iedereen voor zichzelf het wiel opnieuw uit vindt. Dit is o.a. naar voren gekomen in het afstudeeronderzoek 'inwonersparticipatie' dat in juni 2021 is afgerond (zie tabellen hiernaast).

De komende periode werken we aan een inspirerend kader om participatie in de spotlight te zetten. Een uitwerking hiervan wordt in een apart voorstel voorgelegd. Hoe het precies vorm krijgt, bepalen we samen met onze inwoners en medewerkers. Hiervoor organiseren we diverse bijeenkomsten en online

participatie in de kernen. Daarbij hebben we ook aandacht voor jongeren en mensen die moeilijker mee kunnen doen in de samenleving.

Wat vindt men belangrijk op het gebied van inwonersparticipatie? Focusgebied	Aantal
Samen met de inwoners optrekken	7
Verwachtingen managen	7
Inwoners betrekken bij vraagstukken	5
Luisteren naar de inwoners	5
Inwoners stimuleren om zelf met voorstellen te komen	4
Kijken waar wel en waar geen inwoners betrokken kunnen worden	2
Kijken naar de rol van de gemeente en rol van de inwoners	2

Tabel 1. Focusgebieden inwonerparticipatie respondenten werkorganisatie Druten Wijchen.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
WDW is niet in staat om in te spelen op inwonersparticipatie					X			O			WDW is in staat om in te spelen op inwonersparticipatie
Weinig aandacht voor het proces + bijkomende vaardigheden				X				O			Veel aandacht voor het proces + bijkomende vaardigheden
Er wordt weinig ingespeeld op maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften van inwoners						X		O			Er wordt veel ingespeeld op maatschappelijke ontwikkelingen en behoeften van inwoners

Onoverzichtelijk/ matig beleid in inwoners-participatie					X		O				Overzichtelijk/ goed beleid in inwoners-participatie
Er zit geen strategische planning/ lijn in de werkwijze					X				O		Er zit een strategische planning/ lijn in de werkwijze
Er is geen aandacht voor nieuwe ideeën en plannen					X		O				Er is veel aandacht voor nieuwe ideeën en plannen

Tabel 2. IOV-model bestaansrecht, op basis van interviews.

X = huidige situatie

O = gewenste situatie

Naast een inspirerend kader zorgen we voor verschillende instrumenten die we, passend bij de situatie, in kunnen zetten. Daarbij zetten we ook in op het versterken van online participatie. Denk bijvoorbeeld aan gebruik van instrumenten als Qandr, Mentimeter, Kahoot. Door corona hebben steeds meer mensen het gemak van online participatie ontdekt. Ook biedt het de mogelijkheid om andere doelgroepen te bereiken. Bijvoorbeeld de drukbezette jonge ouders of jongeren die vaak met moeite naar inwonersavonden te bewegen zijn.

Door meerdere en een combinatie van digitaal en fysieke instrumenten aan te bieden, kunnen medewerkers zelf kiezen welk instrument en aanpak het beste bij de situatie past. Participatie is immers altijd maatwerk. Om het overzichtelijk te houden, richten we een participatiekoffer in op WenDi. Hierin worden zowel instrumenten als andere informatie en geleerde lessen gedeeld. Daarnaast helpen we medewerkers met

leeractiviteiten binnen de WDW academie en we stellen een pool van opgeleide facilitators samen. Deze facilitators kunnen andere medewerkers helpen om het participatietraject en het (digitaal) gesprek en cocreatie in goede banen te leiden.

Tijdspad realisatie: <start in januari 2022>

C. Omnichannelstrategie

Mensen associëren 'dienstverlening dichtbij' vaak met fysieke dienstverlening. Maar dat geldt lang niet voor iedereen. Zo vinden jongere inwoners het vaak fijn als zij digitaal hun zaken kunnen regelen. Ook in de avonduren. Het liefst 24/7 en overall. Dus tijd- en plaats onafhankelijk. Zij ervaren dat juist als dichtbij. Tenminste als dat goed geregeld is.



Inwoners blijven natuurlijk gebruik maken van onze fysieke dienstverlening. Daarnaast regelen steeds meer mensen hun zaken digitaal. Via verschillende kanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via een app, het invullen van online

webformulier via de computer of een persoonlijk gesprek aan de balie. Die veelheid aan kanalen heeft voordelen: je kunt gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst, voor een bepaalde doelgroep. Daarmee wordt het contact effectiever en efficiënter. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Meer kanalen betekent meer kosten voor de inzet en het onderhoud. Daarnaast verandert het gedrag van de inwoners: zij gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar en zij verschillen steeds vaker in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden.

Om deze ontwikkeling in goede banen te leiden, willen we een omnichannelstrategie opstellen en vormgeven. Dit houdt in dat:

- Klantbeleving centraal staat omdat de inwoner zelf het kanaal bepaalt;
- Fysieke en digitale kanalen naadloos op elkaar aansluiten en elkaar versterken waardoor een goede dienstverlening wordt gecreëerd;
- Beleving en uitstraling gelijk is over alle kanalen;
- De informatie van het ene naar het andere kanaal volledig transparant is.

Bijvoorbeeld de inwoner begint de dienstverlening via de laptop en wordt waar nodig direct verder geholpen met een livechat of telefoon zonder opnieuw te hoeven beginnen. Het samenspel tussen de verschillende kanalen creëert de 1 loketgedachte.

In de omnichannelstrategie verschuift onze inzet naar het managen van het samenspel in plaats van het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk. Door deze kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, realiseren we betere, naadloze, inclusieve dienstverlening. Ook met het oog op de nabije toekomst en voor

kwetsbare inwoners voor wie het soms lastig is om contact met ons op te nemen. Vanuit het A&O fonds en VNG wordt er volop ingezet op de omnichannelstrategie. Hier willen we graag bij aanhaken om van hun ervaringen/ pilots te leren.

Tijdspad realisatie: <start in januari 2022 >



D. Hybride newsroom

Graag zetten we een volgende stap in onze newsroom. Als WDW hebben we de ambitie om van buiten naar binnen te werken en aan te sluiten op de beweging buiten. Hierbij is het belangrijk dat we weten wat er speelt. Onze inzet op informatie, communicatie, dienstverlening, participatie in wijken komt steeds vaker samen. Deze ontwikkelingen waren in 2018 aanleiding voor WDW om de eerste stappen te zetten naar een newsroom. Dit heeft vorm gekregen met de aanschaf van de Coosto applicatie en de

samenwerking van verschillende teams. Door nog meer hierin samen te werken, wordt de effectiviteit van de newsroom groter. Dit willen we doen met een hybride newsroom waarbij de lijntjes nog korter worden tussen medewerkers en teams. Daarbij willen we gaan werken met een flexibele schil met medewerkers van bijvoorbeeld handhaving, jongerenwerk, openbare orde en veiligheid en online dienstverlening. Zij haken aan als dit gewenst is. De hybride newsroom krijgt o.a. vorm met een wekelijkse meeting via ms teams. Daarbij kijken we wat de belangrijkste signalen/ trends zijn in relatie tot de online en offline berichten en maken we concrete afspraken hoe we hierin kunnen anticiperen. Eerder was het idee om door te groeien naar een fysieke newsroom maar dat past niet meer binnen de huidige tijdgeest waarin we doorgroeien naar een hybride werkcultuur waar steeds meer medewerkers een deel van de week vanuit huis zullen gaan werken.

Tijdspad realisatie: <start in december 2021 >



E. Onderzoek openingstijden, servicepunten in de wijk

Als we anders, meer digitaal gaan werken, wordt er naar verwachting minder gebruik gemaakt van onze kantoren en openingstijden. Dit geldt voor onze inwoners maar ook voor onze medewerkers. Door corona groeien we door naar een hybride werkcultuur waarbij steeds meer medewerkers een deel van de week vanuit huis zullen gaan werken.

Binnen dit programma willen we onderzoeken door wie en hoe de kantoren en openingstijden nu gebruikt worden en wat de te verwachte ontwikkeling in gebruik is. Als we 24/7, alle dagen van de week, tijd en plaats onafhankelijk een deel van onze dienstverlening kunnen bieden dan kunnen de openingstijden van kantoren wellicht worden teruggebracht. Dit kan een kostenbesparing betekenen waarmee we weer nieuwe ontwikkelingen in dienstverlening kunnen vormgeven. Eerder zijn er ideeën geuit over servicepunten in de wijk. Het werken vanuit (tijdelijke) servicepunten in de wijk kan een mooie manier zijn om dichtbij inwoners te zijn. Ook om de meer kwetsbare inwoners goed van dienst te kunnen zijn. Is hier behoefte aan én in welke vorm? Vast en/of tijdelijk? En in hoeverre zijn servicepunten nog nodig als we meer investeren in digitale dienstverlening. Deze vragen en opties nemen we mee in dit onderzoek.

Tijdspad realisatie: <met ingang van april 2022 tot december 2022>

5.2 Dienstverlening doen we samen. Het is ons DNA.

Dienstverlening gaat niet over het KCC of team dienstverlening. Het bieden van een goede dienstverlening doen we samen. Daarin hebben we allemaal een rol. Voor de inwoners zijn we immers één en dezelfde gemeente. De inwoner centraal en het

werken vanuit de bedoeling mag zich nog dieper nestelen in ons denken en handelen. Daarbij gaat het niet alleen om houding en gedrag. Het vraagt ook om ondersteunende systemen en een organisatiecultuur waarin gedeeld eigenaarschap een vanzelfsprekendheid is.

A. Vijf leidende dienstverleningsprincipes van de WDW

Om klantgerichte dienstverlening dieper in onze vezels te krijgen, is het belangrijk dat elke medewerker begrijpt wat hun bijdrage is in goede dienstverlening. Om hierin meer bewustwording en



verantwoordelijkheid te creëren, gaan we werken met vijf leidende principes in onze dienstverlening. En om het verblijf in onze gemeentelijke panden voor bezoekers en medewerkers zo prettig mogelijk te houden, gaan we werken met huisregels. De leidende principes zijn simpele en concrete vuistregels die richting geven aan het dagelijks handelen. Die je helpen om 'het goede te doen' en 'datgene te doen dat in de WDW 'de bedoeling' is. Als inwoner weet je zo precies wat je kunt

verwachten. Wij kiezen bewust voor leidende principes in plaats van servicenormen.

De bekende '7 Zekerheden van Jumbo' zijn een voorbeeld van leidende waarden. De bedoeling is: een tevreden klant die weet waar hij/zij aan toe is. En het biedt tegelijkertijd een handvat voor de medewerkers. Hier staan we voor.

Zo is het bijvoorbeeld de bedoeling dat het winkelen vlot gaat. Om dat te bevorderen, krijgt de vierde wachtende klant in de rij de boodschappen gratis mee. Daar hoeft de caissière geen toestemming voor te vragen, dat mag ze gewoon doen.

De vijf leidende dienstverleningsprincipes van WDW

	Voor de inwoner	Voor de medewerker
1.	UW VRAAG STAAT CENTRAAL;	In mijn werk staan de inwoner, de opgaven en de bedoeling centraal en dit vormt elke werkdag de basis van mijn inzet;
2.	WIJ HELPEN U GRAAG;	Ik luister en benader mensen open, biedt waar mogelijk een helpende hand en ik ben een gelijkwaardige partner naar inwoners, partners en collega's;
3.	WIJ ZOEKEN ACTIEF EN CREATIEF NAAR OPLOSSINGEN;	Ik werk vanuit 'Ja, tenzij', faciliteer waar het kan en onderneem, maak zaken mogelijk op eigen initiatief. Ook als het niet kan, kijk ik wat wel kan. Op deze manier doen we net dat extra stapje;
4.	U KRIJGT BINNEN 2 DAGEN EEN REACTIE;	Ik streef erna om inwoners, ondernemers, partners en bestuurders, collega's binnen twee dagen een reactie te geven op hun vraag. Ook als het meer tijd kost, houd ik hen op de hoogte;
5.	NIET TEVREDEN? LAAT HET ONS WETEN	Samen met mijn collega's werk ik continue aan verbetering en zorg ik ervoor dat onze inwoners, ondernemers, partners en bestuurders tevreden zijn over onze dienstverlening. Daarbij streven we naar een ruim voldoende, een 7.

Deze vijf leidende dienstverleningsprincipes vormen de basis, het kompas, in ons werk. Daarbij maakt het niet uit voor welk team of domein de medewerker werkt. We vragen elk team om deze vijf leidende principes regelmatig binnen het team te bespreken en afspraken te maken hoe zij werken aan de ontwikkeling/verbetering hierin.

Met deze leidende principes geven we ook invulling aan onze kernwaarden en onze collectieve organisatieopgave:

1. We creëren een cultuur waar iedereen en elke vraag welkom is;
2. We doen ons uiterste best in alles wat we doen en houden onszelf verantwoordelijk voor de resultaten;
3. We handelen met moed, we dagen uit en vinden met elkaar nieuwe manieren om onze gemeenten en elkaar te laten groeien;
4. We hebben aandacht voor elkaar en wat er speelt en verbinden door openheid, waardigheid en respect. Als WDW zijn we resultaatgedreven vanuit de menselijke maat.

Om onze kernwaarden en de vijf dienstverleningsprincipes verder te brengen, vragen we het MT en de bestuurders een aanjaag- en voorbeeldrol hierin vervullen. Zij kunnen het gedachtegoed en de werkwijze verder brengen. Hierbij sluiten we aan bij de werkwijze van de mogelijkmakers in de gemeente Heusden. Als er een situatie speelt waarin onze dienstverlening aandacht vraagt dan pakken we de vijf dienstverleningsprincipes erbij om te kijken hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

Tijdspad realisatie: <start in november 2021>



B. Ontwikkeling van vaardigheden, gedrag en cultuur

We vinden het belangrijk dat medewerkers worden uitgedaagd om zich te ontwikkelen. Werken bij een gemeente vraagt nu iets anders dan voorheen. Qua houding en gedrag maar ook qua vaardigheden. Denk bijvoorbeeld aan 21e eeuwse vaardigheden zoals werken met data of het cocreatief werken.

Met de WDW academie werken we voortaan het hele jaar door aan de ontwikkeling van de nieuw verbindende professional. Het Columbusmodel maakt duidelijk dat wanneer een organisatie zich wil ontwikkelen, er strategisch in samenhang geïnvesteerd moet worden in drie aspecten: de dragende, stuwende en verbindende vaardigheden.

In relatie tot het programma dienstverlening ontwikkelen we drie specifieke leerlijnen binnen de WDW academie, namelijk:

- Klantgerichte dienstverlening en klantbeleving
- Jouw rol als verbindende professional in een netwerksamenleving
- 21^e eeuwse vaardigheden in de informatiesamenleving

Tijdspad realisatie: <start in november 2021>



C. Datagedreven werken

Om de goede dingen te doen, ook op de lange termijn, is het belangrijk dat we precies weten wat de situatie is in een wijk, in onze gemeente. WDW beschikt over veel data. Goede data en een goed gebruik van onze data helpt ons de juiste keuzes te maken op de korte- en lange termijn. De eerste stap hierin hebben we al gezet met het dataplatform Druten en Wijchen in cijfers. De komende periode werken we aan agendering, bewustwording en scholing om deze data ook goed te gebruiken. Begin 2022 bepalen we het vervolg hierin. Bijvoorbeeld door het digitaal platform uit te breiden met op maat dashboards of het

starten van data pilots. Voor het vervolg wordt een apart voorstel voorgelegd.

Tijdspad realisatie: <start in januari 2022>

D. Aansturing en werkgroep

Voor de uitvoering van de activiteiten uit deze agenda Dienstverlening stellen we een werkgroep dienstverlening samen waarin een divers gezelschap van medewerkers uit diverse teams deelnemen. Denk bijvoorbeeld aan medewerkers uit het team dienstverlening, communicatie, informatiemanagement, strategisch projecten en advies, beleidsmedewerkers uit inhoudelijke teams en coaches en facilitators. Zij geven uitvoering aan de genoemde projecten op inhoud en gewenste houding en gedrag.

Om ervoor te zorgen dat dienstverlening echt van ons allen wordt, is een projectleider voor de uitvoering van deze agenda een eerste vereiste. Deze projectleider stuurt bovengenoemde werkgroep dienstverlening aan. Vanuit de organisatie is het belangrijk dat er daadwerkelijk medewerkers beschikbaar zijn anders kunnen de genoemde activiteiten in dit programma niet of onvoldoende worden uitgevoerd.

Stap voor stap gaat er in de (digitale) dienstverlening worden geïnvesteerd. Dit heeft ook impact op de ondersteunende dienstverleningsprocessen en de achterliggende digitale infrastructuur die hierop moeten worden aangepast. De projectleider en de werkgroep hebben een taak hierin om deze aanpassingen op korte- en lange termijn te faciliteren.

Tijdspad realisatie: <start in oktober 2021>

5.3 Digitale innovatie en monitoring

Om inwoners echt goed te kunnen helpen, is het noodzakelijk dat we ons blijven ontwikkelen en dat onze dienstverlening toekomstbestendig is. Hiervoor is digitale innovatie en monitoring nodig. Hierin hoeven we niet voorop te lopen. Wel is het belangrijk dat we aangehaakt blijven en dat we onszelf hierin blijven ontwikkelen zodat de afstand met de voorlopers overbrugbaar blijft.

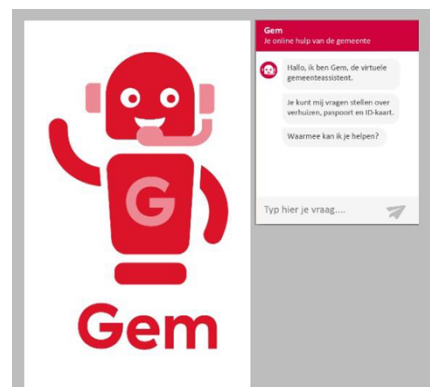
Met het spoor 'digitale innovatie en monitoring' willen we een platform creëren om te experimenteren met een aantal nieuwe technieken en werkwijzen. Waar mogelijk werken we hierin samen met andere partners door bijvoorbeeld aan te sluiten bij landelijke initiatieven vanuit de VNG. Om hiermee te kunnen starten, is het belangrijk dat er voldoende financiële middelen en capaciteit is. Ook om ervoor te zorgen dat de resultaten van deze experimenten stevig en breed worden verankerd in onze dienstverlening en werkprocessen.

A. Chatbot met livechat

Met een virtuele assistent op basis van chatbottechnologie en een livechat functie die wordt bemand door een medewerker willen we twee nieuwe kanalen op de website faciliteren. Deze functies zullen in eerste instantie niet iedereen aanspreken maar chatbots en livechat zijn wel de toekomst. Denk ook aan onze jongere inwoners die alles digitaal regelen. De verwachting is dat met deze twee functies het aantal telefoontjes op termijn aanzienlijk zal afnemen. Daarnaast kun je deze tijd gebruiken om de wat moeilijkere vragen af te vangen waardoor je uitbreiding van KCC op termijn mogelijk kunt voorkomen.

Met een chatbot en livechat bieden we een laagdrempelig alternatief voor mensen die op zoek zijn naar informatie. Een

chatbot, software die een gesprek tussen mens en computer mogelijk maakt, kan veelvoorkomende vragen 24 uur per dag automatisch beantwoorden. Het gaat hier om relatief eenvoudige vragen. Door het in combinatie met een livechat aan te bieden, bied je inwoners, ondernemers direct een alternatief kanaal als het antwoord van de chatbot niet voldoet. Daarnaast zorgen we voor een goed alternatief in telefonisch contact als mensen meer hulp nodig hebben. Het uitgangspunt blijft dus dat als mensen behoefte hebben aan contact, hulp van de medewerker dat deze wordt geboden.



We hoeven hierin niet zelf het wiel uit te vinden. We willen graag aansluiten bij het GEM-traject van de VNG. Een virtuele assistent op basis van chatbottechnologie voor de hele overheid, is het doel van het project dat voortkomt uit de Common Ground. Het onderliggende idee is dat een groot deel van de

gemeentelijke online informatie algemeen is en dus voor meerdere gemeenten geldt. Een virtuele assistent wordt steeds beter bruikbaar op basis van de hoeveelheid data en informatie die er in zit. Iedere gemeente die aanhaakt, maakt dus gebruik van het volume van alle deelnemende gemeenten bij elkaar. Vervolgens kunnen we onze energie richten op de lokale kleur en aanvullingen.

Tijdspad realisatie: <met ingang van medio 2022> (na livegang nieuwe websites)

B. Beeldbellen- digitale balie (ID Contact)

Door corona hebben we geleerd dat heel veel digitaal kan. Beeldbellen is het nieuwe normaal. Ook voor veel ouderen. Deze ervaring willen we verder ontwikkelen. We verkennen de mogelijkheid om beeldbellen toe te voegen als kanaal. Voor de simpele, maar ook voor de meer ingewikkelde vragen. Denk bijvoorbeeld aan vragen over een uitkering of een zorgvoorziening. Voor dit soort vragen is het nu noodzakelijk dat inwoners naar het gemeentehuis komen. Dat is niet alleen noodzakelijk vanwege de privacy, maar ook om te controleren dat de persoon in kwestie ook daadwerkelijk is wie hij of zij zegt te zijn. In de toekomst is dit niet meer noodzakelijk als we gaan werken met een veilige manier van beeldbellen vanuit een digitale balie. Met deze vorm van dienstverlening kunnen mensen ook vanuit huis deze vragen stellen.

Vanzelfsprekend blijft daarnaast de mogelijkheid bestaan om wel het gemeentehuis te bezoeken als men dit prettiger vindt.



Voor het vormgeven van de digitale balie met ID contact willen we aansluiten bij het project ID Contact. In dit project wordt gewerkt met de IRMA app waarbij inwoners zelf kiezen voor chat, telefoon of contact via video. Met Irma kun je zonder je paspoort fysiek te overhandigen, aantonen dat jij de persoon bent die je zegt te zijn. IRMA, wat staat voor I Reveal My Attributes, oftewel 'ik geef stukjes van mijn identiteit vrij'. En IRMA laat alleen de persoonsgegevens zien die echt nodig zijn. Vanuit de digitale balie kan vervolgens makkelijk, veilig en betrouwbaar toegang worden gegeven tot de persoonlijke informatie.

Naar verwachting kunnen we hiermee rond medio 2022 starten. De producten van ID contact zijn nu nog niet beschikbaar. De Eerste Kamer moet eerst nog akkoord gaan met de Wet Digitale Overheid, waarin hulpmiddelen als Irma worden verankerd.

Tijdspad realisatie: <start medio 2022 (als product ID contact beschikbaar is) >

C. Track en trace via aansluiting op Mijnoverheid

Er is regelmatig de behoefte geuit om te kunnen werken met een track en trace systeem zodat inwoners precies weten wat de stand van zaken is in een aanvraag. Vanuit de vastgestelde visie op online dienstverlening is eerder besloten om niet te gaan werken met een PIP (persoonlijk internetpagina) maar om aan te sluiten bij Mijnoverheid. Hier houden we aan vast.

Met MijnOverheid hebben gebruikers op één plek toegang tot hun persoonlijke berichtenbox, zaakstatusinformatie (track& trace) en persoonlijke gegevens die zijn vastgelegd bij aangesloten organisaties. In 2023 onderzoeken wij in hoeverre onze inwoners gebruikmaken van deze mogelijkheid en hoe zij dit portaal het liefst zouden gebruiken.

Tijdspad realisatie: <start begin 2023 >

D. Monitoren / doorontwikkeling gebruik klantsignalen

Commerciële bedrijven laten zien wat de waarde kan zijn van het gebruik van klantsignalen; ze kennen hun afnemers door en door. De voordelen voor commerciële bedrijven zijn duidelijk. Zij krijgen zo meer inzicht in het (koop)gedrag van hun klanten. Dit maakt het makkelijker om gedrag te beïnvloeden. Denk bijvoorbeeld aan aanbiedingen op maat of een attendering als er een nieuw boek van je favoriete schrijver verschijnt.



Ook voor ons als gemeente is het waardevol om te weten hoe inwoners, ondernemers en partners onze dienstverlening ervaren. Door klantsignalen gericht te monitoren en onze inwoners regelmatig te vragen wat ze van onze dienstverlening vinden, krijgen we waardevolle inzichten in de verschillende

aspecten van onze dienstverlening. Zo komen we te weten wat wordt gewaardeerd en waar ruimte voor verbetering is. Ook biedt deze feedback waardevolle informatie voor onze medewerkers om te werken aan hun klantgerichtheid.

We monitoren onze dienstverlening nu via een tweejaarlijks onderzoek 'waarstaatjegemeente'. Dit blijven we doen. Daarnaast willen we gedurende het jaar actief feedback ophalen op al onze kanalen. Bijv. via feedbackbuttons in e-mails, via een waarderingssysteem op de website of nadat er telefonisch contact is geweest met het KCC of andere medewerkers. We gaan uit van korte en simpele feedback-oplossingen. Door al deze feedback en klantsignalen beter te coördineren, te bundelen en in samenhang te bekijken, kunnen we gericht onze dienstverlening verbeteren. We onderzoeken nog welk systeem hierbij het beste past.

Tijdspad realisatie: <met ingang van medio 2022>

6. Evaluatie en monitoring

De uitvoering van deze agenda 'Dienstverlening dichtbij' monitoren we gedurende de uitvoering van 2021 tot en met 2024. We gaan tellen en vertellen. Tussentijds informeren we mensen via berichten op WenDi of via andere communicatie-uitingen die vanuit de werkgroep dienstverlening wordt ingezet.

Medewerkers, teams die met een opgave uit het programma aan de slag gaan, nemen dit op in hun teamplan. Ze verantwoorden dit ook op deze manier aan de projectleider en hun domeinmanager. De projectleider vult elk kwartaal het voortgangsformat in en bespreekt dit met de opdrachtgever, domeinmanager BSP. Tussentijds worden regelmatig de portefeuillehouders, het WDW-bestuur en het MT bijgepraat. De

colleges en raden worden tijdens de halfjaarlijkse bijpraatmomenten met de colleges en de raden geïnformeerd.

Indicatoren die gemonitord worden, zijn:

- De activiteiten die worden gerealiseerd. Streefcijfer is 75% realisatie in 2024;
- Dienstverleningscijfer stijgt naar streefcijfer 7 voor gemeenten Druten en Wijchen in 2024;
- De meting die we starten via monitoring en klantsignalen. Bij start in 2022 vindt er een nulmeting plaats waarna we elk jaar stand van zaken in beeld brengen.

Met tellen en vertellen worden bovenstaande indicatoren jaarlijks teruggekoppeld. In het najaar van 2024 wordt er een evaluatie van dit programma uitgevoerd. We bekijken dan of oorspronkelijke ambities gehaald zijn en wat het vervolg wordt.

DIENSTVERLENING DICHTERBIJ INWONERS	DIENSTVERLENING DOEN WE SAMEN. HET IS ONS DNA.	DIGITALE INNOVATIE EN MONITORING
A. Cocreatie & accounthouder- en partnerschap <start in november 2021>	A. Vijf leidende dienstverleningsprincipes <start in november 2021>	A. Chatbot met livechat < start medio 2022>
B. (online) Participatie <start in januari 2022>	B. Ontwikkelen vaardigheden, gedrag, cultuur <start in november 2021>	B. Beeldbellen, digitale balie met ID contact < start medio 2022>
C. Omnichannelstrategie <start in januari 2022>	C. Datagedreven werken <start in januari 2022>	C. Track en trace via aansluiting mijn overheid < start begin 2023>
D. Hybride newsroom <start in december 2021>	D. Aansturing en werkgroep <start in oktober 2021>	D. Monitoren en doorontwikkelen gebruik klantsignalen <start medio 2022 >
E. Onderzoek openingstijden <miv april 2022 tot december 2022>		