



SAMEN STERKER

Visie op Dienstverlening
2024 - 2028



Inhoudsopgave

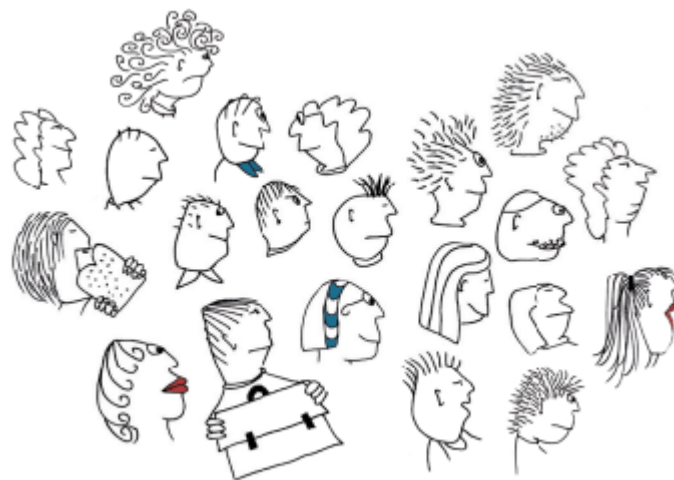
1	Inleiding	4
1.1	Aanleiding	4
1.2	Definitie dienstverlening	4
1.3	Waar hebben we mee te maken?	5
1.3.1	Gemeentelijke opgaven	5
1.3.2	Relevante wetgeving	6
1.3.3	Technische trends en ontwikkelingen	7
1.4	Samenspel	8
1.5	De input van onze inwoners en ondernemers	9
2	Visie & focuspunten	10
2.1	Visie op dienstverlening: 'Samen Sterker 2024-2028'	10
2.2	Onze focuspunten	10
2.2.1	Service op Maat	11
2.2.2	Verbindend	12
2.2.3	Gastvrij	13
2.4	Kernwaarden	14
3	Ambities	16
3.1	Inrichting en beoordeling: efficiënter en beter	16
3.2	Aanbod: meer digitaal	16
3.3	Informatie en documenten: toegankelijker en begrijpelijker	16
3.4	Processen: klantgericht	17
4	Hoe nu verder?	18
4.1	Uitvoeringsprogramma	18
5	Bijlagen	19
5.1	Voorlopige planning uitvoeringsprogramma 2024-2028	19
5.2	Infographic visie op dienstverlening intern: 'Samen Sterker 2024-2028'	19
5.3	Infographic visie op dienstverlening extern: 'Samen Sterker 2024-2028'	19
5.4	Factsheet inwonerpeiling 2023 'waar staat gemeente Zevenaar'	19
5.5	Factsheet ondernemerpeiling 2022 'waar staat gemeente Zevenaar'	19



Deze visie 'Samen Sterker' geeft richting aan de ontwikkelingen rondom dienstverlening waar we als gemeente Zevenaar in de periode 2024-2028 mee aan de slag willen. Het biedt een handvat waar onze inwoners en medewerkers zich in herkennen. 'Af' of 'klaar' zijn is niet het doel. In beweging zijn naar daar waar het er voor onze inwoners toe doet wel.

Bij het vaststellen van een nieuwe visie gaat het niet alleen om een stapje extra, maar ook om hoe we dienstverlenend kunnen zijn. Niet alleen voor, maar vooral ook samen met onze inwoners. Want gemeente Zevenaar moet een plek zijn waar het prettig wonen en werken is en waar iedereen, medewerkers en inwoners, klaarstaat voor elkaar.

Als we in deze visie spreken over inwoners, dan bedoelen we hiermee inwoners, bedrijven en instellingen.



1 Inleiding

De huidige dienstverleningsvisie: 'Samen Sterker 2018-2022' is inmiddels ruim 5 jaar oud. Het is goed om bewust te zijn waar we nu staan en samen met onze inwoners vooruit te kijken. We staan daarom stil bij de aanleiding en stellen vast wat we vandaag onder dienstverlening verstaan. We kijken naar de ontwikkelingen die op ons af komen en de wensen en behoeftes die onze inwoners hebben.

1.1 Aanleiding

Het verbeteren van onze dienstverlening is een continuproces. Met de dienstverleningsvisie 'Samen Sterker 2018-2022' is na de herindeling van gemeente Rijnwaarden en gemeente Zevenaar een stevige basis gelegd. Tegelijkertijd is er nog genoeg te doen:

- technologie ontwikkelt zich razendsnel, dit biedt kansen voor onder andere doorontwikkeling van digitale dienstverlening, efficiëntie, monitoring en datasturing;
- om het vertrouwen in de overheid te laten groeien moet er aan de relatie met de inwoner worden gewerkt;
- de huidige coalitie heeft dienstverlening als rode draad opgenomen:

'Door op een andere manier naar dienstverlening te kijken, verbetert deze. We verplaatsen ons in de ander. We stellen de vraag hoe is het om jou te zijn? Dat maakt het mogelijk om te denken in oplossingen die passen bij de situatie van de ander. Meer en eerder kijken naar wat wel kan in plaats van wat niet. We schaffen onnodige regels af. We zorgen ervoor dat de regels die overblijven duidelijk en zo eenvoudig mogelijk zijn. Meer zaken online kunnen regelen, moet het voor onze inwoners gemakkelijker maken. Natuurlijk houden we rekening met inwoners die liever bellen of langskomen als ze vragen hebben.'

Het collegeprogramma maakt hierbij de vertaalslag naar onze dagelijkse werkzaamheden:

'Wij stellen in ons handelen goede dienstverlening centraal. We willen meer gebruik maken van digitalisering om dienstverlening te verbeteren en zetten daarbij ook in op het versimpelen van en digitaal toegankelijk maken van onze dienstverlening.'

Naast willen ligt er dus ook een maatschappelijke én politieke opgave en moeten we samen vooruit.

1.2 Definitie dienstverlening

Dienstverlening omvat alle rollen van de gemeente:

- traditionele rol: toezicht houden, handhaven, verlenen publieke diensten;
- ondersteunende rol: verlenen subsidies, toekennen passende ondersteuning;
- samenwerkende rol: ondersteunen lokale initiatieven, samenbrengen van inwoners, bedrijven en instellingen.



Definitie dienstverlening:

'Alle vormen van contact tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeente'.

Inwoners zijn van enorme waarde. Zij geven kleur aan onze gemeente en maken dat het prettig wonen is. Bedrijven en instellingen leveren een zeer waardevolle bijdrage voor recreatie en werkgelegenheid. Als gemeente staan wij opgesteld om onze inwoners, bedrijven en instellingen te voorzien in hun behoeften.

Inwoners helpen we vanzelfsprekend graag met het aanvragen van een nieuw paspoort of het bieden van ondersteuning op het moment dat dit nodig is. Maar onze rol gaat verder; we voelen ons ook verantwoordelijk voor de veiligheid en het welzijn van onze inwoners. Daarom dragen we bij aan de veiligheid in het verkeer en bieden we een subsidieregeling voor AED's en faciliteren we opleidingen tot burgerhulpverleners. Bedrijven en instellingen geven we binnen onze gemeente gerichte aandacht. Ze zijn voor bepaalde bedrijfsprocessen afhankelijk van ons, wat cruciaal is voor hun winstgevendheid c.q. levensvatbaarheid.

Dienstverlening zien we dan ook terug in alle afdelingen binnen onze gemeente. Het is verweven in het gehele proces en begint al bij het opstellen van nieuw beleid. Bij alles wat we doen moeten we ons de vraag stellen: welke waarde voegt deze stap toe voor onze inwoners, bedrijven of instellingen?

Dienstverlening gaat dus niet alleen over wat we leveren, maar ook hoe we dat leveren en wanneer. Deze visie op dienstverlening geeft daarom richting aan de 'voorkant'; het klantcontact via de verschillende kanalen en aan de 'achterkant' van dienstverlening; de inrichting van de processen en systemen.

1.3 Waar hebben we mee te maken?

De wereld om ons heen verandert snel. De VNG voorziet meerdere gemeentelijke opgaven in verschillende thema's. We hebben van doen met wetgeving die we ons eigen moeten maken, bijvoorbeeld de Omgevingswet, om het voor onze inwoners in de (nabije) toekomst nog beter te doen. Technische ontwikkelingen komen op ons af, zoals de 'mijn-omgeving', waarbij we keuzes moeten maken en moeten vaststellen hoe we deze kunnen implementeren om (beter) aan te sluiten bij de wensen en behoeften van onze inwoners.

1.3.1 Gemeentelijke opgaven

De VNG heeft de volgende vijf thema's voor gemeenten geformuleerd:

1. Informatiesamenleving

Door de ontwikkeling van digitale technologie is het leven behoorlijk veranderd. Het altijd 'aan staan' en 'bereikbaar zijn' is de nieuwe standaard en de mogelijkheden van 'big data' lijken geen grenzen te kennen. Het zorgt ervoor dat het leven voor onze inwoners gemakkelijker wordt, maar kent ook een keerzijde als het gaat om privacy, betrouwbaarheid en informatieveiligheid. Dit heeft ook impact op de behoeften en de verwachtingen die inwoners van de gemeente hebben.

2. Uitvoering

'Gemeenten streven naar passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk, snel en zeker is.'¹ De uitvoerings- en dienstverleningstaken van de gemeente zijn veelzijdig en complex. Sommige vraagstukken omvatten te veel om lokaal opgepakt te worden en voor andere vraagstukken geldt dat voordeel behaald wordt wanneer gemeenten samen optrekken. Enerzijds bestaat bij gemeenten de behoefte om taken te standaardiseren, anderzijds vraagt de inwoner steeds vaker om maatwerk. Dit vraagt gemeenten om keuzes te maken in de uitvoering en in de dienstverlening.

3. Fysieke opgave

Om een veilige en gezonde leefomgeving te creëren liggen er meerdere grote opgaven. Denk hierbij aan de energietransitie, de woningbouwopgave, gevolgen van bevolkingskrimp, landbouwvraagstukken en het realiseren van een circulaire economie. Deze opgaven kunnen niet los van elkaar gezien worden, maar moeten afdeling- en domeinoverstijgend op worden gepakt. Denk hierbij ook aan de inrichting van de Omgevingswet.

4. Inclusieve samenleving

Gemeenten willen er voor alle inwoners zijn. Voor inwoners die het, tijdelijk of voor langere tijd, niet alleen redden. Voor inwoners die, om wat voor reden dan ook, een afstand tot de overheid ervaren. Voor elke inwoner moet de gemeente toegankelijk zijn, ongeacht wat iemands achtergrond is. De overgang van taken naar lokale overheden was met de gedachte dat er meer mogelijkheid was voor maatwerk, de zorg vanuit de nabije lokale omgeving gegeven zou worden en een gerichte aanpak gekozen kon worden. De praktijk laat anders zien met oplopende tekorten en meer beroepen op individuele ondersteuning.

5. Democratisch besturen

'Besturen is mensenwerk, democratie is mensenwerk'. Gemeenten willen inwoners meer mee laten denken bij beleidsontwikkeling en beleidsuitvoering. Ze vragen hen om wensen door te geven voor bijvoorbeeld een nieuw op te stellen visie of ideeën aan te dragen bij het opknappen van wijken. Ze vertrouwen hen een deel van het werk toe en faciliteren hen door voor wijk- en buurtinitiatieven budgetten beschikbaar te stellen. Deze opkomende participatieve democratie is essentieel om tot een goed beleid te komen en draagvlak ervoor te creëren. De rol van de raad blijft echter minstens zo belangrijk.²

1.3.2 Relevante wetgeving

Veranderende wetgeving heeft invloed op onze dienstverlening. We staan hieronder bij de belangrijkste wetten stil, opgenomen uit het totaal overzicht van Quadrant: Wetswijzigingskalender informatiehuishouding gemeenten³.

¹ <https://vng.nl/artikelen/gemeenten-2024-de-opgaven>

² <https://vng.nl/artikelen/gemeenten-2024-de-opgaven>

³ <https://www.quarant.nl/wp-content/uploads/2023/12/Wetswijzigingskalender-de-impact-op-gemeentelijke-organisaties-3e-uitgave-dec-2023-1-1.pdf>



1. **Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer**
Deze wet regelt dat per 1 juli 2024 inwoners en bedrijven de zaken die ze met ons doen, digitaal moeten kunnen afhandelen. Aan de inrichting van deze digitale kanalen wordt een aantal eisen meegegeven. Ook komt er een zorgplicht voor ondersteuning bij alle communicatie met de overheid.⁴
2. **Omgevingswet**
De Omgevingswet is ingegaan per 1 januari 2024. Deze wet heeft regels voor de ruimte waarin we wonen en werken eenvoudiger gemaakt door ze te bundelen in een digitaal loket⁵.
3. **Digitale Toegankelijkheid**
Het besluit Digitale Toegankelijkheid geldt vanaf 23 september 2020 voor alle websites en vanaf 23 juni 2021 ook voor mobiele applicaties. Deze wet verplicht overheden om websites en mobiele apps van overheidsinstanties toegankelijk te maken voor iedereen (en dus ook voor mensen met een beperking) (Digitale Overheid, 2023)⁶.
4. **Wet Open Overheid**
De Wet Open Overheid is ingegaan in 2022 en regelt dat burgers informatie kunnen opvragen over alles wat de overheid doet. Voor implementatie van deze wet heeft iedere lokale overheid 5 jaar de tijd.⁷

1.3.3 Technische trends en ontwikkelingen

Er zijn meerdere trends te zien, waarmee ingespeeld kan worden op veranderde behoefte van onze inwoners:

1. **Omnichannel**
Inwoners kunnen via verschillende interactiekanalen contact met de gemeente opnemen; via de chat, door te bellen of door een persoonlijk gesprek. De keuze in deze kanalen kan bij sommige inwoners of bedrijven het gevoel geven van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Met een Omnichannel-aanpak werken de verschillende kanalen niet meer als losse entiteiten, maar vormen ze één geheel. Hierdoor loopt de inwoner soepel door het aanvraagproces heen. Het zorgt voor vertrouwen en een persoonlijke benadering in de dienstverlening.⁸
2. **Persoonlijke omgeving**
Inwoners ervaren verregaande digitale dienstverlening in hun dagelijks leven en stellen dezelfde eisen aan de gemeente.⁹ Ze weten wat de actuele status van hun aanvraag is en wanneer ze reactie kunnen verwachten. Het realiseren van een 'mijn omgeving' kan invulling geven aan deze

⁴ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/wetgeving/wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/wat-doet-de-wet-modernisering-elektronisch-bestuurlijk-verkeer/>

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/omgevingswet/vernieuwing-omgevingsrecht>

⁶ <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/digitale-inclusie/digitaal-toegankelijk/>

⁷ <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/wet-open-overheid-woo/vraag-en-antwoord/hoofdpijnen-woo>

⁸ <https://vng.nl/omnichannel>

⁹ https://vng.nl/sites/default/files/2020-04/20200401_position-paper-dienstverlening.pdf

behoefte.¹⁰ Er zijn hierbij meerdere opties waar uit gekozen kan worden. Aansluiten op het bestaande landelijke initiatief 'Mijn Overheid' en/of meegaan in de ontwikkelingen vanuit de VNG met de lokale invulling van 'Mijn Zaken': een gebruiksvriendelijke Track & Trace service die inwoners op een transparante en proactieve manier inzicht geeft in de status van de aanvraag van een product of dienst.¹¹

3. Datagedreven gemeente

Steeds meer gemeenten gaan aan de slag met datagedreven werken en sturen. Door uit te gaan van feiten opgedaan uit aanwezige data worden dienstverlening en onderliggende processen verbeterd. Essentieel is dat het ontsluiten en de inzet van data op een verantwoorde manier gebeurt. Vertrouwen en regie houden over eigen gegevens zijn van cruciaal belang voor inwoners.

4. Zaakgericht werken nieuwe stijl

Zaakgericht werken gaat over de manier waarop het werk georganiseerd en gedocumenteerd wordt. Zaakgericht werken is en blijft nodig om onze dienstverlening volledig digitaal af te handelen en transparant te kunnen zijn richting onze inwoners over onder andere afhandeltermijnen. Uitgangspunt is dat de dienstverlening aan onze inwoners centraal blijft staan en dat zaak- en procesgericht werken ons hierin ondersteunt. Door inzet van zaakgericht werken wordt:

- dienstverlening verbeterd bijvoorbeeld met behulp van webformulieren;
- informatievoorziening verbeterd door toegankelijke dossiers;
- bedrijfsvoering geoptimaliseerd door uniforme processen;
- uniformiteit en een integraal inzicht gerealiseerd, waardoor de inwoners beter worden bediend.¹²

1.4 Samenspel

Dienstverlening is niet gebonden aan bepaalde afdelingen; het is een onderwerp dat de hele organisatie raakt.

Het is daarom belangrijk om een compleet beeld te hebben, inzicht te hebben in de openstaande contactmomenten en aanvragen van onze inwoners en zo samen van betekenis te zijn. Ook zijn er meerdere integrale thema's, zoals digitalisering, heldere taal en innovatie, waarbij we alleen door afdelingoverstijgend te werken, het goed kunnen doen voor onze inwoners.

In alle disciplines binnen de gemeentelijke organisatie zijn of worden op dit moment visies herzien en ontwikkeld voor de komende 5 tot 10 jaar. Van belang is dat we deze visie en daaropvolgende strategieën en acties op de andere documenten afstemmen om de gewenste organisatiekoers te realiseren.

Dienstverlening is van ons allemaal, **samen** zijn en worden we **sterker**.

¹⁰ <https://vng.nl/artikelen/omnichannel-samenwerkende-portalen-generieke-services>

¹¹ <https://vng.nl/artikelen/mijnzaken-service-track-trace-voor-de-overheidsdienstverlening>

¹² <https://vng.nl/projecten/zaakgericht-werken>



1.5 De input van onze inwoners en ondernemers

Uiteindelijk doen we het allemaal voor onze inwoners. Het kennen van hun wensen en behoeften is cruciaal voor goede dienstverlening. We hebben in 2022 en 2023 onze inwoners (n 711) en ondernemers (n 188) benaderd om anoniem hun waardering voor onze dienstverlening te geven en gevraagd om wensen en behoeften aan te geven. De resultaten en suggesties hebben waardevolle inzichten opgeleverd. Een factsheet met de belangrijkste resultaten is opgenomen als bijlage in deze visie. In onze ambities hebben we deze wensen en behoeften, voor zover haalbaar, meegenomen. Verdere uitwerking van deze ambities met wensen en behoeften komt in het uitvoeringsprogramma en wordt nader toegelicht in hoofdstuk 4.



2 Visie & focuspunten

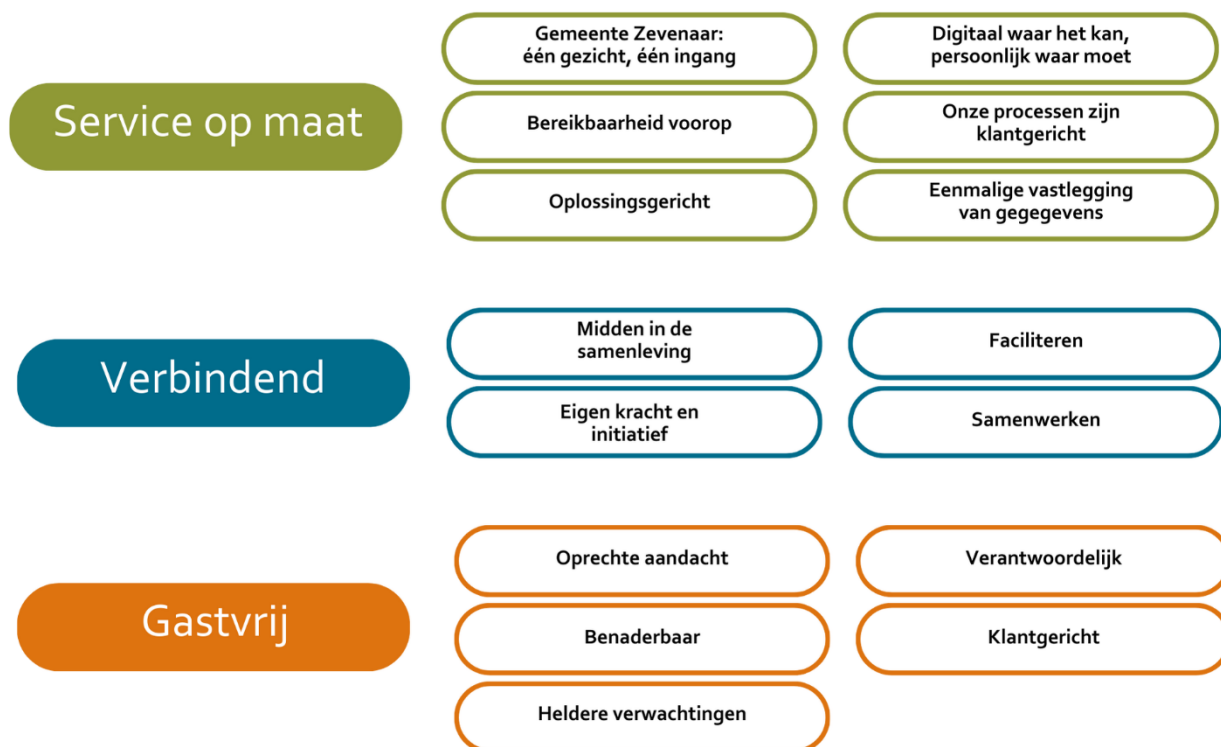
Het nastreven van een visie op dienstverlening die inzet op optimale dienstverlening kan alleen met alle neuzen dezelfde kant op. De visie en de focuspunten die we in 2018 hebben vastgesteld zijn nog steeds actueel en geven alle ruimte voor ontwikkeling de komende 4 jaar.

2.1 Visie op dienstverlening: 'Samen Sterker 2024-2028'

'Samen Sterker 2018-2022' ontstond in 2018 uit de gemeentelijke herindeling. 'Samen Sterker 2024-2028' staat voor met elkaar, met onze medewerkers en met onze inwoners, inzetten voor goede dienstverlening. De visie opgesteld in 2018 is een uitdaging waar de gehele organisatie zich voor blijft inzetten:

'U ontvangt van ons service op maat, waarbij wij gastvrij en verbindend werken!'

2.2 Onze focuspunten



De kracht van deze focuspunten is dat ze elkaar in balans houden en daarom onlosmakelijk met elkaar verbonden zijn. Service op maat richt zich op de techniek in onze dienstverlening, verbindend op de rol die we hebben richting onze inwoners en gastvrij op de uitgangspunten in deze relatie. Samen geven ze 'handen en voeten' aan hoe we als gemeente Zevenaar met onze inwoners omgaan.



2.2.1 Service op Maat

- **Gemeente Zevenaar: één gezicht, één ingang**

Het klantcontactcentrum (KCC) is de toegang voor alle klantvragen. Hier komen alle kanalen samen (website, telefonie, chat, balie, e-mail en social media). Informatie is snel en goed beschikbaar waarbij het KCC in grote mate de regiefunctie heeft op klantcontact. Daar waar inhoudelijke expertise benodigd is, legt het KCC direct contact met de afdeling. We zetten hierbij in op domeingerichte dienstverlening. Afdelingen werken nauw met elkaar samen om zo onze inwoners optimaal te bedienen.

- **Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet**

Onze inwoners regelen steeds meer dingen zelf. We maken het graag makkelijk voor hen door te vertellen hoe zij zelf bepaalde zaken regelen en wijzen hen actief op relevante mogelijkheden. Toegankelijkheid en heldere taal zijn hierbij het uitgangspunt. We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening laagdrempelig is voor al onze doelgroepen. We zorgen voor passende ondersteuning voor wie het digitaal deelnemen uitdagingen met zich meebrengt.

- **Bereikbaarheid**

We hebben onze bereikbaarheid als volgt geregeld: onze website 24 uur per dag, telefonie en chat tijdens kantoortijden, persoonlijk op afspraak in het gemeentehuis of bij de inwoner aan huis. Medewerkers zijn tijdens kantoortijden goed bereikbaar.

- **Onze processen zijn klantgericht**

In onze benadering staat de inwoner centraal en niet de wijze waarop wij georganiseerd zijn. We zorgen ervoor dat er ruimte is in onze werkprocessen zodat inwoners initiatieven kunnen aandragen. We geven hierbij duidelijk aan tot op welk niveau in het proces onze inwoners kunnen participeren en ze invloed kunnen uitoefenen.

- **Oplossingsgericht**

Onze medewerkers zijn vakkundig en denken in oplossingen. We leveren maatwerk daar waar standaardisatie niet mogelijk is of de situatie hierom vraagt.

- **Eenmalige vastlegging van gegevens**

We hebben onze basisregistraties op orde. Bij het eerste contact leggen we gegevens vast zodat deze een volgende keer beschikbaar en digitaal in te zien zijn.

Door de inzet van bouwapp in wisten alle weggebruikers van de Arnhemseweg precies wanneer wat ging gebeuren.



Met de Fixi app en website kunnen inwoners gemakkelijk een melding openbare ruimte indienen.



Met het Informatiepunt Digitale Overheid in de bibliotheek staan we klaar voor onze inwoners die digitaal minder vaardig zijn.



2.2.2. Verbindend

- **Midden in de samenleving**

We zijn graag in gesprek, zowel binnen als buiten het gemeentehuis, met onze inwoners om te horen wat er leeft en waar behoefte aan is. We voelen ons verantwoordelijk om gemeente Zevenaar een fijne plek te laten zijn om te wonen, recreëren en werken.

- **Eigen kracht & initiatief**

We benutten de daadkracht en inspiratie van onze inwoners. We brengen hen met elkaar in contact, dagen hen uit mee te denken en met concrete oplossingen te komen. Wij faciliteren waar nodig en waar dit kan dragen inwoners zelf zorg voor de uitvoering.

- **Samenwerken**

Door zowel intern als extern goed samen te werken, weten wij welke zaken er spelen op het moment dat onze inwoners contact met ons opnemen. We werken met productduo's: een collega van het klantcontactcentrum en een collega van de afdeling die kennis en informatie uitwisselen. We streven naar ketengerichte samenwerking, waarin we alle partners in het netwerk betrokken houden, strategievorming en informatie-uitwisseling in overleg plaatsvindt en systemen, processen en procedures goed op elkaar afgestemd zijn¹³. We werken bij het maken van beleid en plannen graag samen met betrokken inwoners uit onze gemeente¹⁴.

¹³ <https://www.rijnconsult.nl/sites/default/files/Ketensamenwerking%20Sociaal%20Domein.pdf>

¹⁴ <https://www.zevenaar.nl/participatieplatform-zevenaar-verbint>



Met Zevenaar Doet sparen inwoners samen met buurtgenoten voor initiatieven die hun straat of buurt leuker of mooier maken.



Hoe de informatie bij onze inwoners is geland delen we maandelijks in de Terugvlucht. Een mooi voorbeeld van interne samenwerking.



De dorpskernen stellen een eigen toekomstvisie op. Als gemeente zijn we hierin sparringpartner, adviseur en dragen we financieel een steentje bij.



2.2.3. Gastvrij

- **Oprechte aandacht**

Wij hebben oprechte aandacht en behandelen onze inwoners met respect. We houden hen op de hoogte van de actuele status van hun aanvraag/verzoek. Ook wanneer er even geen nieuws is sturen wij een update. Zo weten onze inwoners waar ze aan toe zijn.

- **Verantwoordelijk**

Wij voelen ons verantwoordelijk, doen wat we beloven en vinden het belangrijk dat inwoners ons kunnen aanspreken op ons handelen.

- **Benaderbaar**

In ons doen en laten zijn wij duidelijk, transparant en makkelijk te benaderen. De brieven en documenten die we naar onze inwoners sturen zijn helder en begrijpelijk geschreven.

- **Klantgericht**

Door goed te luisteren en vragen te stellen, krijgen we scherp wat de wensen en behoeften zijn en kunnen we, binnen de wettelijke kaders, meedenken in oplossingen. Wij werken vanuit de houding 'ja, mits'. Wij laten de vraag pas los als we zeker weten dat deze door de juiste persoon wordt opgepakt en als de inwoner hiervan op de hoogte is gebracht. Het klantcontact is van iedereen en heeft voortdurend onze aandacht.

- **Heldere verwachtingen**

Het is duidelijk wat onze inwoners van ons mogen verwachten en wij maken duidelijk wat wij van hen verwachten.

Door bij de uitvraag voor de revitaliseringsprojecten transparant en duidelijk te zijn weten inwoners precies waar ze aan toe zijn en wat er met hun inbreng is gedaan.

Een inwoner die slecht ter been is gaf aan door werkzaamheden niet meer van a naar b te kunnen. De gemeente heeft een strandrolstoel aangeschaft, voor deze inwoner en voor toekomstige projecten.

Met een concept aanvraag vergunning kunnen inwoners aan de voorkant een haalbaarheidscheck doen. Dit geeft duidelijkheid voordat inwoners hoge kosten maken.



2.4 Kernwaarden

De kernwaarden voortkomend uit de besturingsfilosofie¹⁵ vormen de basis voor het handelen van onze medewerkers. Ze geven aan waar we voor staan en waar we een ander een compliment over mogen geven of van feedback in kunnen voorzien. Successen moeten gedeeld worden maar stappen die we samen zetten net zo goed.

¹⁵ <https://www.wies.nu/Fusietraject/documenten+fusietraject/handlerdownloadfiles.ashx?idnv=648645>



Om de focuspunten te laten slagen is een constructieve manier van werken benodigd. Optimale samenwerking is hierbij cruciaal. Samen en vanuit een integraal beeld helpen we onze inwoners (verder) op weg.

1. Klantgericht: 'We kennen onze klanten'

- Wij benaderen onze klanten altijd vanuit een positieve insteek. Werken met het oog op mogelijkheden en oplossingen.
- Wij voelen ons verantwoordelijk voor onze klanten.

2. Resultaatgericht: 'Gewoon doen'

- Wij bepalen vooraf welke resultaten wij willen behalen.
- Wij weten dat er meerdere mogelijkheden zijn om het resultaat te behalen.
- Wij werken planmatig aan resultaten, we komen afspraken na en doen wat we beloven.

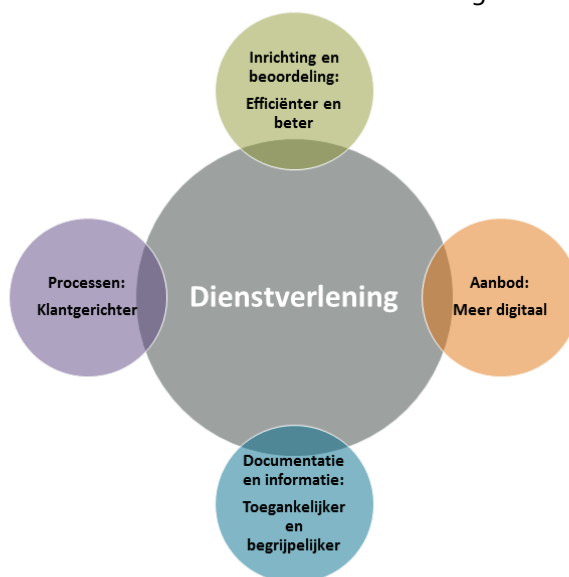
3. Samenwerken: 'We gaan uit van vertrouwen'

- Wij zijn open en eerlijk naar elkaar en oprecht geïnteresseerd in de ander.
- Samen beter werken door beter samenwerken: $1 + 1 = 3$. Samen bereiken we meer dus we leggen voortdurend verbindingen met anderen.
- Wij zoeken de samenwerking op met behoud van onze eigen verantwoordelijkheid.
- Fouten maken mag. Er is ruimte voor leren en experimenteren.



3. Ambities

We staan voor verschillende opgaves en zien meerdere trends waar we op in moeten spelen om aan de behoeftes en verwachtingen van onze inwoners te (blijven) voldoen. Hier zetten we op in met het vaststellen van onze ambities. Onze ambities geven aan waar we naar streven. In het uitvoeringsprogramma worden de ambities vertaald naar doelstellingen en te behalen resultaten.



3.1 Inrichting en beoordeling: efficiënter en beter

- Om concrete resultaten te boeken hebben we behoefte aan succesfactoren, zodat we inzicht krijgen in hoe we ervoor staan en waar nodig bij kunnen sturen.
- Door op verschillende manieren de tevredenheid van onze inwoners te meten verkrijgen we inzicht waarmee we onze dienstverlening kunnen verbeteren.

3.2 Aanbod: meer digitaal

- Inwoners moeten zoveel mogelijk zaken digitaal kunnen regelen. We gaan aan de slag met het bouwen van digitale formulieren waarbij we rekening houden met het benodigde betrouwbaarheidsniveau en de AVG richtlijnen.
- Wettelijke verplichtingen krijgen de juiste prioriteit. We bekijken de verplichtingen vanuit het perspectief en de behoefte van onze inwoners.
- We experimenteren en zetten gepaste stappen om nieuwe ontwikkelingen als Mijn Overheid en Track & Trace eigen te maken.

3.3 Informatie en documenten: toegankelijker en begrijpelijker

- Onze informatie en documenten moeten voor alle inwoners begrijpelijk zijn. Met de juiste expertise in huis willen we een verbeterslag maken in de begrijpelijkheid en toegankelijkheid van onze informatie en documenten.



3.4. Processen: klantgericht

- Inwoners moeten het uitgangspunt zijn in de processen waarin klantcontact plaatsvindt. We halen bij inwoners op welke momenten ertoe doen en richten onze primaire processen op basis hiervan in.

4. Hoe nu verder?

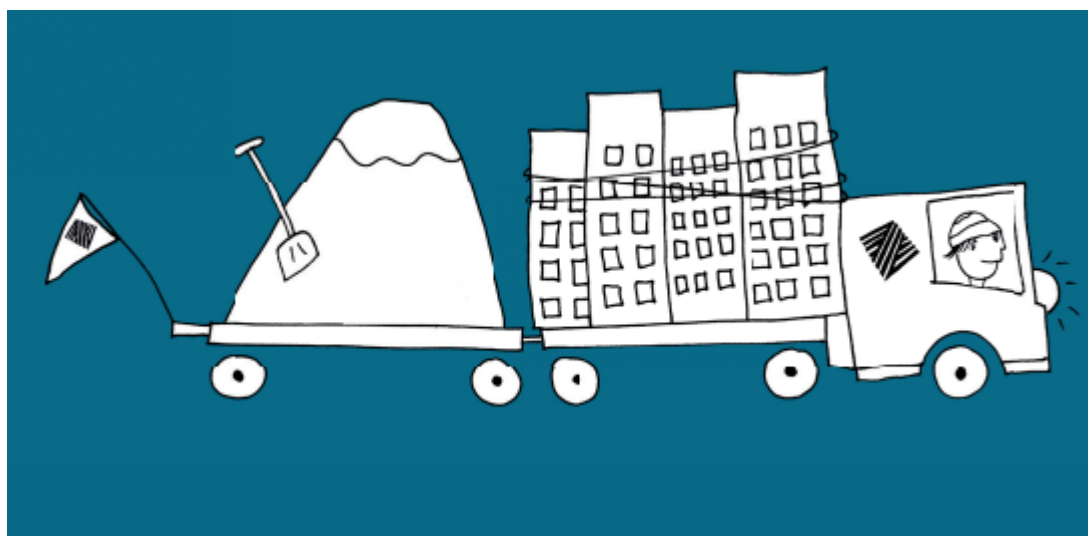
Deze visie op dienstverlening zet in op de juiste koers, maar daarmee zijn we er niet. Om de ambities ook daadwerkelijk te verwezenlijken is het van belang ermee aan de slag te gaan. Dat doen we in ons uitvoeringsprogramma dienstverlening.

4.1 Uitvoeringsprogramma

In het uitvoeringsprogramma werken we de ambities verder uit tot een concrete strategie en uitvoering. Er is behoefte aan heldere SMART doelstellingen en aan inzicht om de voortgang hiervan meetbaar en concreet te maken. De eerste fase van het uitvoeringsprogramma richt zich daarom op het inzichtelijk maken van de onderdelen in de primaire processen die het meest belangrijk zijn voor onze inwoners. Vanuit hier worden processen opnieuw/verder ingericht en kunnen te behalen resultaten door middel van kritieke prestatie indicatoren (KPI's) worden vastgesteld. Hiermee wordt de voortgang meetbaar en concreet.¹⁶ De tweede fase zet in op doorontwikkeling van (digitale) dienstverlening. Gebaseerd op de behoefte van de inwoner die in de eerste fase naar voren is gekomen en aansluitend bij de landelijke wetgeving om zo voor alle inwoners een passend aanbod te bieden.

Het doorlopen van deze fases gaan we in 2024-2028 stapsgewijs samen met alle vakafdelingen doen en wordt projectmatig aangevlogen. Een voorlopige planning is opgenomen als bijlage in deze visie. Wensen en behoeften die uit de inwoner- en ondernemerspeiling zijn gekomen staan hierin voorop.

Voor onze inwoners blijven we op weg!



¹⁶ <https://www.fit-professionals.nl/finance-termen/wat-is-een-kpi-betekenis-en-uitleg#:~:text=KPI%20is%20de%20afkorting%20voor,de%20voortgang%20meetbaar%20en%20concreet.>



5. Bijlagen

- 5.1. Voorlopige planning uitvoeringsprogramma 2024-2028
- 5.2. Infographic visie op dienstverlening intern: 'Samen Sterker 2024-2028'
- 5.3. Infographic visie op dienstverlening extern: 'Samen Sterker 2024-2028'
- 5.4. Factsheet inwonerpeiling 2023 'waar staat gemeente Zevenaar'
- 5.5. Factsheet ondernemerpeiling 2022 'waar staat gemeente Zevenaar'