

Gastvrij en op maat



Visie op dienstverlening aan inwoners en ondernemers 2015

Zwolle is een prachtige stad. De gemeente doet er alles aan om Zwolle nóg leuker, mooier en gastvrijer te maken, zodat inwoners en ondernemers er nog prettiger kunnen wonen en werken. Dit vraagt om voortdurende verbetering en innovatie van onze dienstverlening. Steeds vaker levert de gemeente maatwerk om burgers en ondernemers verder te helpen. Ons streven daarbij is: effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

Nieuwe dienstverlening in een veranderende wereld

Als gemeente zijn we er met onze dienstverlening voor álle inwoners en ondernemers. Internet en digitalisering maken snelle en eenvoudige dienstverlening mogelijk. Dat zijn belangrijke zaken, maar uiteindelijk is het nog belangrijker dat we maatwerk leveren. Daarbij gaan we uit van de wensen van burgers en ondernemers. Indien nodig leveren we dienstverlening tot in de wijken en de keukentafel aan toe. Zo zorgen we ervoor dat de gemeente er voor ú is en niet andersom.

De wereld om ons heen verandert snel. Vooral ontwikkelingen op het gebied van internet en mobiele technologie zorgen ervoor dat veel zaken niet meer hetzelfde gaan als vroeger. Bankzaken gaan online. Sportuitslagen komen binnen via de mobiele telefoon. Winkelen doet een consument met een tablet op de bank. Komt men er dan niet uit, dan verwacht men snel geholpen te worden door een medewerker via het zelf gekozen communicatiekanaal. De ervaringen die een consument opdoet via Spotify, Bol.com en Wehkamp geven vorm aan de verwachtingen die men heeft van de gemeente. Een inwoner of ondernemer wil dat er met hem of haar mee wordt gedacht en dat we daarbij niet uitgaan van regels, maar bijdragen aan een oplossing.

Men verwacht dat wij ons als gemeente inleven, ons proactief opstellen, onze afspraken nakomen en vooral goed naar onze doelgroep luisteren. Steeds vaker geven Zwollenaren aan de communicatie bij voorkeur digitaal te laten plaatsvinden. Met een druk op de knop op het internet of mobiel moeten wij te bereiken zijn. Men verwacht een heldere en gebruiksvriendelijke online infrastructuur, zodat er geen kostbare tijd verspild wordt. Zo wil een burger of ondernemer dat alle medewerkers met wie hij of zij te maken krijgt op de hoogte zijn van zijn specifieke situatie, zodat het verhaal niet steeds opnieuw verteld hoeft te worden. Het informatieaanbod van de gemeente dient bij voorkeur te zijn afgestemd op individuele behoeften en interesses. Op deze wijze wil een inwoner of ondernemer dat de gemeente Zwolle zaken snel en doeltreffend aanpakt, oplost en afhandelt.

de gemeente
is er voor u

Ook de rol van de gemeente is aan het veranderen. Wij ontwikkelen ons steeds meer in de richting van *facilitator*. We ondersteunen de initiatieven van inwoner en ondernemer. Dat heeft grote gevolgen voor ons, maar ook voor deze doelgroep.

Sinds 2015 hebben we er als gemeente belangrijke taken bij gekregen op het terrein van de zorg, onder meer op het gebied van de jeugdzorg en de zorg aan langdurig zieken en ouderen. Wij vinden het belangrijk dat iedereen, van jong tot oud, mee blijft doen in onze steeds ingewikkelder samenleving. Dat mensen zich zoveel mogelijk zelf redden en daarbij eigen keuzes mogen en kunnen maken. Tegelijkertijd hebben we als gemeente de zorg voor de kwetsbare groepen in de samenleving, zoals ouderen, mensen met psychosociale problemen, multiprobleemgezinnen en mensen met een verstandelijke beperking. De gemeente Zwolle wil er maximaal zijn voor deze groepen inwoners. Daarbij hebben we oog voor de kwetsbare situatie waarin ze zich bevinden en realiseren ons hoezeer zij afhankelijk zijn van de overheid. Voor hen zetten we alle zeilen bij, signaleren we problemen en proberen die samen met henzelf en hun netwerk op te lossen.

Wij hebben de afgelopen jaren veel energie en aandacht besteed aan het verbeteren van de digitale dienstverlening. Het gemeentelijke klantcontactcentrum (KCC) is ingericht, en er zijn taken uitbesteed aan onder meer het GBLT (Gemeente- en Waterschapsbelastingen) en afvalverwerker ROVA.

De gemeente Zwolle staat niet alleen in haar streven naar verbetering van de dienstverlening aan burgers en ondernemers. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. De gemeente Zwolle heeft hier veel ideeën uit geput om voorop te blijven lopen in de verandering die de dienstverlenende overheid doormaakt. In dit visiedocument beschrijven we onze visie en plannen voor de dienstverlening van de toekomst. Een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

Uitgangspunten en ambities

In het coalitieakkoord 2014-2018 is de volgende ambitie benoemd:

De dienstverlening van de gemeente aan ondernemers en inwoners is van hoog niveau; vlotte afhandelingstermijnen, klantgericht, zoveel mogelijk digitaal en met passende regels. We streven ernaar bij de top van dienstverlenende gemeenten te horen.

Uit de klanttevredenheidsonderzoeken die we regelmatig houden blijkt dat wij als gemeente Zwolle goed scoren met onze huidige dienstverlening. Maar hoe moet onze dienstverlening er in het jaar 2020 uitzien? Dit voorjaar zijn we met inwoners, ondernemers en partners in gesprek gegaan. We hebben gezamenlijk nagedacht over de waarden waarmee de gemeente Zwolle zich kan onderscheiden in haar dienstverlening. Hier zijn de volgende drie onderscheidende waarden uitgekomen:

- ✦ prestatie & vooruitgang
- ✦ verbonden & samen
- ✦ creatief & fantasie

Daarnaast zijn drie ondersteunende waarden gekozen, waarden die als een soort basis aanwezig moeten zijn voordat je toekomt aan de onderscheidende waarden:

- ✦ vaardig & talent
- ✦ orde & structuur
- ✦ veilig & beschermd

Op basis van deze waarden hebben we een *vision statement* voor onze dienstverlening geformuleerd:

Dienst verlenen is voor de gemeente Zwolle de kans om te laten zien hoe we als gastvrije stad en organisatie meedenken met mensen. Wij gebruiken alle

mogelijkheden om mensen te helpen zich te ontplooiën in Zwolle. Inwoners en ondernemers ervaren dat wij er zijn om ze verder te helpen; daarbij leveren we maatwerk. Onze dienstverlening is effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.

De zes waarden zijn, tezamen met de ambitie uit het coalitieakkoord, vertaald in twee strategische doelen voor onze dienstverlening in het jaar 2020.

1. De gemeente Zwolle behoort in 2020 tot de 10 meest gastvrije en best presterende gemeenten van Nederland als het gaat om dienstverlening aan inwoners en ondernemers.
Dit betekent dat we:
 - ✎ een gastvrije uitstraling hebben die je overal terugziet
 - ✎ in mogelijkheden denken als het gaat om trends in dienstverlening
 - ✎ veranderingen of ideeën in dienstverlening afstemmen met onze inwoners en ondernemers en positief staan voor ideeën van buiten
 - ✎ aandacht hebben voor de persoonlijke situatie van mensen
2. De gemeente Zwolle is in 2020 volledig gedigitaliseerd in haar dienstverlening.
Dit betekent dat we:
 - ✎ volop inzetten op digitalisering, zowel intern als extern, en zo inwoners en ondernemers ondersteunen bij hun zelfredzaamheid
 - ✎ de kwaliteit van onze basisregistraties op orde hebben
 - ✎ de veiligheid van gegevens en privacy van onze inwoners en ondernemers borgen

Deze twee strategische doelstellingen zijn vertaald in de volgende veertien concrete ambities:

- ✎ in 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen
- ✎ ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt
- ✎ in 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden
- ✎ we versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten
- ✎ we heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen
- ✎ we faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk
- ✎ ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen
- ✎ we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau
- ✎ we gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt
- ✎ we verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

- ✎ eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen
- ✎ we houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau
- ✎ we verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze
- ✎ we ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude

Hieronder preciseren we deze uitgangspunten en ambities voor elk van de zes beschreven waarden: prestatie & vooruitgang; verbonden & samen; creatief & fantasie; vaardig & talent; orde & structuur en veilig & beschermd.

Prestatie & vooruitgang

De gemeente Zwolle zorgt voor een dienstverlening die steeds beter wordt voor al onze inwoners en ondernemers. We presteren optimaal en houden ons continu bezig met vooruitgang. We gaan er daarbij van uit dat men zelfredzaam is en ons weet te vinden als men ons ergens voor nodig heeft. Maar we vinden ook dat we als gemeente een belangrijke rol hebben als het gaat om de kwetsbare groepen inwoners van Zwolle, die in onze steeds ingewikkelder samenleving tussen wal en het schip dreigen te raken.

Digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet

Als gemeente zijn we op veel terreinen monopolist. Dat verplicht ons om onze inwoners en ondernemers goede dienstverlening te bieden. De keuze is daarbij niet tussen digitaal óf menselijk contact. Nee, het is én-én. Goede digitale dienstverlening – snel en gemakkelijk – is over een paar jaar de basis van onze dienstverlening. Maar daarmee zullen we ons niet onderscheiden van andere gemeenten. Omdat we tot de top van de gemeenten willen behoren zullen we een goede digitale dienstverlening moeten combineren met een warme, betrokken klantrelatie. Digitaal waar het kan, persoonlijk en betrokken waar het moet. Met zorg voor hen die zich (tijdelijk) in een kwetsbare positie bevinden. Maatwerk is daarbij ons uitgangspunt.

Veranderingen in internet- en mobiele technologie hebben de afgelopen jaren gezorgd voor een revolutie in digitale communicatie. Van overheden wordt verwacht dat ze de kansen die dit biedt optimaal weten te benutten. Zwolle zet in op digitaal, maar wil aandacht blijven hebben voor diegenen die (nog) niet meekunnen op de digitale snelweg. We gaan voor een klanttevredenheid van 8,0 op het digitale kanaal (op dit moment is dat 7,6). We willen van het internetkanaal een zeer aantrekkelijk voorkeurskanaal maken. Dit ‘*digitaal tenzij*’ is en blijft onze strategie op het gebied van de dienstverleningskanalen. Naast digitaal bieden we onze producten en diensten op minimaal één alternatief kanaal aan. Daarbij proberen we een inwoner of ondernemer zoveel mogelijk te verleiden naar digitaal.

Vooruitgang door samenwerkingsverbanden

Dimpact is een landelijk samenwerkingsverband tussen gemeenten. De verbetering van de digitale dienstverlening wordt door Zwolle grotendeels in Dimpact-verband opgepakt. Door onze kennis te delen met andere gemeenten kunnen we voorop blijven lopen in innovatieve ontwikkelingen. Verder is het mogelijk om via Dimpact steeds meer invloed uit te oefenen op de ontwikkeling van rijksbeleid op het gebied van digitale dienstverlening en standaardisatie. Zwolle zet zich in om gemeentelijke invloed uit te oefenen op rijksbeleid,

onder meer om de gemeentelijke praktijk dichterbij het Rijk te brengen. Via Dimpact blijven we op de hoogte van de strategische ontwikkelingen in het fysieke domein, waaronder de gevolgen van de nieuwe Omgevingswet. Daarnaast sluit de gemeente Zwolle vanzelfsprekend aan op de landelijke 'Generieke Digitale Infrastructuur' (GDI), met daarin onder andere alle basisregistraties.

Ambitie: In 2017 kan een inwoner of ondernemer al zijn zaken met de gemeente Zwolle digitaal regelen; waar nodig ondersteunen wij hen

We streven ernaar dat:

- ✎ de digitale dienstverlening en -communicatie uiterlijk eind 2016 geoptimaliseerd zijn
- ✎ de klanttevredenheid op het digitale kanaal naar 8,0 gaat
- ✎ we voldoen aan de webrichtlijnen 2.0
- ✎ we een klantmeting webcare op social media ontwikkelen en een indicator voor de verschuiving van het kanaalgebruik
- ✎ we het klantoordeel van ondernemers onderzoeken
- ✎ Zwolle is aangesloten op alle onderdelen uit de GDI

Meewerken met ondernemers

De bekendheid van Zwolle in Nederland is sterk gegroeid. We kregen onlangs de titel 'MKB-vriendelijkste stad'. Iconische organisaties zoals PEC Zwolle, de Librije, museum De Fundatie en Waanders in de Broeren zetten de stad goed op de kaart. Het is voor ons van groot belang onze ondernemers tevreden te houden met hun stad, want tevreden bedrijven zijn onze ambassadeurs. Zij kunnen hun (buitenlandse) partners overhalen ook naar Zwolle te komen.

Uit onderzoek weten we dat ondernemers over het algemeen tevreden zijn over onze informatievoorziening via internet. Onze gemeentelijke processen voor verschillende producten zijn goed ingericht en we hebben al verschillende dereguleringsmaatregelen doorgevoerd.

De dienstverlening van de gemeente Zwolle aan ondernemers is van hoog niveau; vlotte afhandelingstermijnen, klantgericht, zoveel mogelijk digitaal en met steeds minder onnodige regels. Ondernemers krijgen nu al binnen één werkdag een reactie op hun vraag, bij voorkeur via hun eigen accountmanager. Dit kan in persoon zijn, telefonisch of digitaal.

Voor een goed contact met het lokale bedrijfsleven hebben wij het accountmanagement ingericht: ondernemers hebben bij de gemeente één contactpersoon, die beschikt over een goede backoffice en een ondernemende en klantgerichte houding. Weten wat er bij het bedrijfsleven speelt is een tweede voorwaarde. Wij willen een overheid zijn die vooral meewerkt en op verzoek met u meedenkt. Het belangrijkste is daarbij het opgebouwde vertrouwen door regelmatig contact en commitment vanuit het bestuur en van onze partners.

Ondernemingsdossier

Een deel van de horecaondernemers is in 2014 gebruik gaan maken van het systeem 'ondernemingsdossier' (www.ondernemingsdossier.nl), dat het indienen van vergunningaanvragen ondersteunt. Dit is een voorziening voor en door ondernemers, waarvan de gemeente gebruik mag maken. Met dit instrument kunnen aanvragen sneller worden afgehandeld.

Ambitie: Ondernemers kunnen rekenen op een dienstverlenende gemeente die hen ondersteunt

We streven ernaar dat:

- ✎ ondernemers 24/7 bij de gemeente terecht kunnen
- ✎ de wisselwerking tussen persoonlijke en digitale dienstverlening goed op orde is
- ✎ Zwolle in de Top 3 staat in de ranglijst van MKB-vriendelijkste gemeenten voor grote steden en in de Top 3 van Overijssel

Open Data: vertrouwen op de creativiteit in de maatschappij

Een overheid die vertrouwt op de creativiteit in de maatschappij kan zijn eigen effectiviteit een stuk verhogen. Op den duur is dat efficiënter en dus goedkoper. Bovendien krijgen inwoners de kans hun betrokkenheid om te zetten in concrete acties door gebruik te maken van Open Data. Tegelijkertijd stimuleren we nieuwe economische activiteit als we meer data open beschikbaar stellen. Zo kunnen vernieuwende digitale diensten ontstaan.

Persoonsgegevens zijn nooit open.

Open Data is herbruikbare openbare (overheids-)informatie. In het beleidsdocument 'Visie Open Overheid' en het bijbehorende actieplan 'Open Government Partnership' (OGP) van het ministerie van Binnenlandse Zaken wordt de ontwikkeling en het gebruik van Open Data gestimuleerd. De impuls van dit actieplan is ook binnen het gemeentelijk domein merkbaar. De Digitale Steden Agenda, Open Geo Data en het landelijke dataportaal data.overheid.nl zijn hier goede voorbeelden van.

Ambitie: in 2017 is er een Open Data-portaal van en voor Zwolle, waar een inwoner of ondernemer gegevens van en over de gemeente makkelijk en op transparante wijze kan vinden

We streven ernaar dat:

- ✎ (delen van) onze data beschikbaar zijn voor gebruik
- ✎ we eind 2015 beschikken over een eerste versie van het dataportaal
- ✎ er eind 2016 tenminste drie projecten aan te wijzen zijn waar het portaal een belangrijke bijdrage aan levert

Snelle dienstverlening is de norm

Sinds een aantal jaren hanteren we servicenormen voor een flink aantal producten en diensten. De meeste van deze normen maken we ook waar. Uit ons eigen klantonderzoek komt vaak terug dat de inwoner/ondernemer met name sneller reactie wil van de gemeente. Daar werken we graag naartoe.

Ambitie: We versnellen onze dienstverlening zodat men nooit onnodig op ons hoeft te wachten

We streven ernaar dat:

- ✎ we voor minimaal vijf producten of diensten een nieuwe servicenorm instellen
- ✎ we de bestaande servicenormen voor minimaal tien producten of diensten fors versnellen

Verbonden & samen

Dienstverlening maken we samen. De gemeente laat het initiatief wel steeds vaker bij de samenleving. De samenwerking met partners en partijen buiten de gemeente is sterk, evenals de verbinding binnen de gemeente.

De manier waarop mensen en organisaties met elkaar omgaan is de laatste jaren ingrijpend veranderd. Dit heeft te maken met andere verwachtingen in de samenleving over dienstverlening en een andere informatiepositie van inwoners en ondernemers. Online diensten als bijvoorbeeld Wikipedia, Facebook, Twitter en Google zetten hiervoor de toon. Allerhande informatie is voor steeds meer mensen met een eenvoudige muisklik beschikbaar. We kunnen gerust stellen dat er een kleine revolutie gaande is in de emancipatie van de inwoner, waardoor de verhouding tussen inwoner en overheid verandert.

De rol van de gemeente verschuift mede daardoor naar die van facilitator. De netwerkdemocratie vraagt om aansluiting bij de eigen kracht van inwoners, bedrijven en maatschappelijke instellingen. In het programma Initiatiefrijk Zwolle gaan wij dit extra ondersteunen en zichtbaar maken. Daarbij ligt er een relatie naar het HRM-programma DNA (*De nieuwe ambtenaar*). Immers, welke ruimte krijgt de nieuwe ambtenaar – die vaker de stad ingaat en met partners samenwerkt – van het bestuur mee?

Samenwerking vraagt initiatief

Voor de volgende twee ambities verwijzen we naar programma Initiatiefrijk Zwolle, dat in 2015 nader wordt uitgewerkt en in uitvoering komt. Vanuit dienstverlening blijven we de verbinding hiermee zoeken. Zo gaat ons klantcontactcentrum (KCC) vanaf 2015 extra aandacht besteden aan personen die zich melden met vragen rondom een initiatief. We willen ons oplossend vermogen verder vergroten, met name in uitvoeringszaken. Dat kan het beste als we met een inwoner of ondernemer samenwerken.

Bepaalde regels en werkwijzen in de gemeentelijke organisatie zijn mogelijk een belemmering voor hulp bij nieuwe initiatieven. Wij gaan kijken welke regels belemmerend werken en ertoe leiden dat er soms niet direct op een initiatief ingespeeld kan worden. In 2016 komen we tot een lijst met regelgeving waardoor belemmeringen ondervonden worden. Deze lijst wordt in deze collegeperiode 2014-2018 afgewerkt. Overigens zijn regels vaak ook noodzakelijk en handig en soms vragen burgers zelfs expliciet om extra regels; het gaat er dan om hoe je de regels toepast.

Onnodige regelgeving wordt losgelaten

Vanuit diverse ministeries in Den Haag wordt steeds meer ingegaan op de roep om deel te nemen aan lokale pilots waarbij regelgeving losgelaten wordt. Het is goed, wanneer Zwolle last heeft van landelijke wetgeving, om mee te doen aan experimenten waarbij gemeenten de ruimte krijgen. Dat levert een hoop mogelijkheden, kennis en ervaring op.

Het is van groot belang om bestuurders en ambtenaren bewust te maken van de manier waarop zij concreet bij kunnen dragen aan de vermindering van regeldruk. Zonder die bewustwording worden incidenten en problemen vaak snel vertaald in voorstellen voor nieuwe regels.

Ambitie: We heffen overbodige regelgeving op of gaan deze versoepelen.

We streven ernaar dat:

- ✎ de ondernemer eind 2017 zal ervaren dat onze regeldruk beduidend is verminderd

Aansluiten bij ruimtelijke initiatieven

We willen ook maximaal aan (blijven) sluiten bij ruimtelijke initiatieven van inwoners, ondernemers en andere partijen. Snel, helder en meedenkend zijn daarbij onze streefwaarden. Ook met de komst van de nieuwe Omgevingswet blijven we dat doen, al zal die wet zeker leiden tot veel veranderingen. Eén van de doelen van de nieuwe wet is om het voor de initiatiefnemer en andere belanghebbenden transparanter te maken. Het ministerie werkt aan de Laan van de Leefomgeving, een digitale plek waar alle informatie bij elkaar wordt gebracht. Daartoe dienen diverse informatiebronnen van gemeenten en partijen als Kadaster en waterschappen aan elkaar gekoppeld te worden. Het wetsvoorstel over private kwaliteitsborging ligt inmiddels bij de Tweede Kamer. Technische toetsing en toezicht kan straks worden uitgevoerd door commerciële bedrijven.

Ambitie: We faciliteren en maken ruimtelijke initiatieven mogelijk

We streven ernaar dat:

- ✎ we bij een voorgenomen weigering altijd overleggen met de aanvrager
- ✎ de klanttevredenheid voor Fysieke Leefomgeving boven 7,0 blijft (meting 2017)

Nieuwe bedrijven een kans geven

Er is een groei te zien in het aantal sociale ondernemingen die een maatschappelijke missie voorop stellen en waarvoor geld verdienen niet het enige belang is. Sociale ondernemingen zijn in alle sectoren van het bedrijfsleven te vinden en creëren grote maatschappelijke waarde voor mens en milieu. De rol van de overheid is meebewegen, richting geven en faciliteren waar nodig.

Nieuwe bedrijven zorgen voor dynamiek en werkgelegenheid. De gemeente Zwolle wil blijven investeren in een goed economisch klimaat voor alle soorten bedrijven, van grote bedrijven tot MKB, starters en zelfstandigen.

Ambitie: Ondernemers krijgen de ruimte om plannen te ontwikkelen

We streven ernaar dat:

- ✎ dit gebeurt in verbinding en samen met de gemeente
- ✎ de tevredenheid bij ondernemers hierover eind 2017 minimaal wordt beoordeeld met een 7,0

Gelijke kansen voor de hele regio

De economische samenwerking in de Regio Zwolle is relevant om kennis te bundelen. Dit kunnen de gemeenten op eigen kracht niet realiseren. De Regio Zwolle is daarnaast een effectief netwerk gebleken voor gemeentegrensoverschrijdende samenwerking tussen en binnen de 4 O's: Overheid - Onderwijs - Ondernemers - Onderzoek.

Voor een gezamenlijk regionaal fysiek en digitaal dienstverleningsconcept voor het bedrijfsleven zijn inmiddels de eerste stappen gezet. Dit doen we in nauw overleg met het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING). Onze regio is een voorbeeld voor hoe de concepten meer integraal toegepast kunnen worden. De gemeente Zwolle heeft bij deze ontwikkeling een voorbeeldfunctie.

Ambitie: we brengen samen met de regio de dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle op hetzelfde niveau

We streven ernaar dat:

- ✎ het gemiddelde niveau van dienstverlening aan ondernemers in de hele regio Zwolle omhoog gaat
- ✎ de ondernemers in de regio dit eind 2017 ook ervaren

Creatief & fantasie

Beter-dan-goede-dienstverlening vraagt van ons dat we niet kijken naar wat er niét kan, maar dat we de nadruk leggen op wat er wél kan. Dat vraagt om creativiteit.

De gemeente opereert steeds meer in samenwerkingen en netwerken. Daarbij moeten we wel blijven nadenken over de reikwijdte en vorm van de gemeentelijke rol. Willen we vooral faciliteren en regisseren en daarbij de uitvoering (inclusief ons contact met inwoners en ondernemers) uitbesteden? Of zien we een meer duurzame rol voor de gemeente op het terrein van dienstverlening? En op welke manier tonen we onze verantwoordelijkheid in de zorg voor die inwoners van Zwolle die zichzelf (tijdelijk) minder goed kunnen redden?

Samenwerking is een niet te stoppen trend

De afgelopen jaren is veel dienstverlening op afstand van de gemeente gekomen: verschillende klassieke taken van de gemeente worden uitbesteed aan zelfstandige partners. Denk daarbij aan ROVA (groenbeheer, meldingen openbare ruimte) en GBLT (gemeentebelastingen). Ook de sociale wijkteams staan in feite op afstand van de gemeente. Ook de Regionale uitvoeringsdienst, die verantwoordelijk is voor de taken vergunningen, toezicht en handhaving, ontwikkelt zich tot een zelfstandige partner. We verwachten dat

deze trend zich voortzet. We zullen nog meer taken overlaten aan partners. Van geval tot geval zullen we bij samenwerkingen duidelijke afspraken maken.

Klantcontactcentrum als ingang naar de overheid

Het klantcontactcentrum (KCC) staat inmiddels als een huis en blijft zich ontwikkelen wanneer dat nodig blijkt. We hebben de afgelopen jaren het KCC neergezet als dé ingang van de overheid. De rol van het KCC verschuift de komende jaren steeds meer van het antwoord geven op uw vragen naar het doorverwijzen naar de juiste (digitale) informatie. Daarbij zullen de medewerkers van het KCC aandacht blijven behouden voor inwoners met beperkte digitale vaardigheden. We zien wel dat de vragen die nog bij KCC komen steeds complexer worden. Dat is voor ons een goed teken, want dat betekent dat een inwoner of ondernemer het antwoord op eenvoudige vragen steeds vaker op internet vindt.

Ambitie: We gaan uit van de logica van de inwoner en ondernemer; in onze dienstverlening maken we creativiteit en oplossingsgericht denken tot speerpunt

We streven ernaar dat:

- ✎ we vernieuwing van dienstverlening oppakken in samenwerking met de relevante klantgroepen en partners in het proces
- ✎ verdergaande ketensamenwerking moet leiden tot verbetering van de klantwaardering
- ✎ we bij elke samenwerking vooraf duidelijke afspraken maken over zaken als klantcontacten, bereikbaarheid, servicenormen en de afhandeling van vragen en klachten
- ✎ we de klantcontacten daar afhandelen waar de klant er het meest belang bij heeft

Smart City

Big Data gaat over het inzetten van grote hoeveelheden gestructureerde en ongestructureerde gegevens. Dat is niet hetzelfde als open data; dat is herbruikbare openbare (overheids-)informatie.

De diversiteit en complexiteit van de gemeentelijke opgaven vraagt om nieuwe en slimme oplossingen. Smart City-concepten en toepassingen dragen hier aan bij. Smart Cities gaan slim om met data en ICT en kunnen daardoor duurzamer, beter bereikbaar, veiliger, prettiger, economisch meer concurrerend en ook efficiënter worden. Daarnaast noopt deze Big Data-ontwikkeling overheden zich hierop voor te bereiden. Deze ontwikkelingen zijn kennisintensief. Zowel inhoudelijk in relatie tot de diverse stedelijke opgaven, als technologisch in relatie tot de benodigde informatietechnologie en informatievoorziening. En ook hierbij zorgen we ervoor dat uw gegevens veilig zijn.

Ambitie: Eind 2017 mag de gemeente Zwolle zich een Smart City noemen

We streven ernaar dat:

- ✎ de toepassingen van Big Data bijdragen aan één van de opgaven in de stad
- ✎ er synergie en samenhang is tussen de diverse toepassingen binnen de stad en de gemeente
- ✎ onze informatietechnologie kan omgaan met Big Data

Vaardig & talent

Getalenteerde medewerkers van de gemeente kunnen inwoners en ondernemers helpen met een creatieve oplossing. Wij willen hen op gastvrije wijze ondersteunen.

Persoonlijke aandacht en maatwerk

Vanuit het perspectief van de bezoeker gaat gastvrijheid om zaken als duidelijke bewegwijzering, vriendelijk worden ontvangen, je welkom voelen, verblijven in een fijne omgeving, geïnformeerd worden over de voortgang en op tijd en efficiënt worden geholpen. Vanuit het perspectief van de gemeente staat gastvrijheid voor het vriendelijk en servicegericht omgaan met onze klanten. Dat gaat verder dan de ontvangst: het gaat om het veraangename van het volledige bezoek. Dat raakt de fysieke ruimte, de beleving en ons gedrag: hoe ontvangen we ons bezoek. Elke medewerker heeft hierin ook een belangrijke rol. Dit alles onder het motto: 'een vriendelijk woord kost niets'.

We proberen ons in een inwoner of ondernemer te verplaatsen en willen hen betrekken bij de inrichting van onze dienstverlening. In onze houding en gedrag willen wij laten zien dat elke ambtenaar een dienstverlener is, zodat klanten zich welkom en begrepen voelen. Een basis van onze dienstverlening is voorspelbaarheid; dat gaat met name op voor de routinematige processen. Maar loopt iets niet goed, dan pakken we dit op als uitzondering, bij voorkeur buiten mogelijk omslachtige processen om.

Ambitie: We verrassen onze klant met persoonlijke aandacht en maatwerk, waarbij we oog hebben voor de persoonlijke situatie van mensen

We streven ernaar dat:

- ✎ we werken vanuit het perspectief van de klant, met speciale aandacht voor kwetsbare groepen die afhankelijk zijn van de overheid
- ✎ we dit voor eind 2017 duidelijk terugzien in de feedback die we regelmatig vragen en krijgen van onze inwoners en ondernemers

Orde & structuur en Veilig & beschermd

Om goede dienstverlening te kunnen geven is orde en structuur nodig. Afspraken nakomen, zaken regelen, etc. We zorgen samen voor een veilige en gestructureerde omgeving voor inwoners en ondernemers.

Een inwoner of ondernemer mag van ons een hoge kwaliteit van dienstverlening verwachten in termen van bereikbaarheid, afhandeltijd, actualiteit, juistheid en bejegening. Het niveau dat we daarin de afgelopen jaren hebben bereikt willen we vasthouden.

Telefonische dienstverlening blijft persoonlijk en op peil

Telefonie blijft een belangrijk kanaal, zeker als het onderwerp urgent is. Denk aan thema's als zorg, werk & inkomen, welzijn en belastingen. Het gaat vaak over geld of het raakt de kwaliteit van leven direct. Om deze telefonische dienstverlening van een hoog niveau te kunnen behouden, willen we inwoners en ondernemers verleiden naar onze digitale kanalen

voor zaken die minder urgent zijn. Op die manier kunnen wij urgente zaken de snelheid bieden die men van ons mag verwachten en kan men de overheidszaken afhandelen in haar eigen tijd.

Per 1 januari 2015 is het KCC verantwoordelijk voor telefonische informatie en intake met betrekking tot het sociale zorgdomein. Het 14038-nummer is de ingang voor de inwoners tot de sociale wijkteams. Het KCC verzorgt de eerstelijnsafhandeling van telefoontjes voor de sociale wijkteams.

Ambitie: We houden onze dienstverlening op de kanalen op niveau

We streven ernaar dat:

- ✎ de klanttevredenheid op de kanalen balie, telefoon en e-mail minimaal 7,0 scoort
- ✎ we het kanaal post op termijn overbodig maken

Uw persoonsgegevens blijven veilig

Data is het goud van de 21ste eeuw. Ook de gemeente Zwolle werkt aan diverse dataprojecten. Zo wordt werkenderwijs geleerd wat dit soort projecten vraagt en op welke dilemma's men stuit. Daarbij moeten we doorlopend afwegingen maken tussen enerzijds de kansen die het werken met (big en open) data oplevert en anderzijds de risico's van het werken met persoonsgevoelige data.

De gemeente Zwolle heeft hiervoor – naast materiële wetten zoals Wet basisregistratie personen – al een en ander geregeld; Zwolle heeft een Regeling Bescherming Persoonsgegevens. Want we willen optimaal gebruik maken van de mogelijkheden, maar wel binnen de lijnen blijven. Die lijnen zijn niet altijd heel scherp omdat regelgeving zich ontwikkelt en jurisprudentie niet altijd de gewenste duidelijkheid biedt. We overwegen om in 2017 een audit uit te laten voeren naar onze verwerking van persoonsgegevens.

Het is voor ons van het grootste belang dat een inwoner weet dat wij zijn of haar persoonsgegevens op zodanige wijze verwerken dat we voldoen aan de geldende regelgeving en hier transparant over zijn. Die gegevens zijn en blijven veilig bij ons.

Ambitie: We verwerken persoonsgegevens op passende en transparante wijze

We streven ernaar dat:

- ✎ we voldoen aan de geldende regelgeving

Structurele aanpak van identiteitsfraude

Fraude kost de samenleving nog steeds veel geld. Daarom heeft de gemeente Zwolle samen met de gemeente Enschede de 'Werkgroep tegengaan identiteitsfraude' (WTI) opgezet voor de politieregio Oost-Nederland.

In 2015 loopt een pilot van een jaar waarin de werkgroep de omvang van identiteitsfraude en woonfraude in kaart probeert te brengen. Daarbij wordt ook onderzocht welke partners profijt hebben bij fraudebestrijding: woningbouwcorporaties, belastingdienst, sociale dienst, etc. De inzet van de pilot is om uiteindelijk tot een verdienmodel te komen, waarbij de

kosten van fraudeonderzoek binnen de keten gefinancierd worden. Want elders in de keten levert fraudebestrijding financieel voordeel op.

Ambitie: We ontwikkelen een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude

We streven ernaar dat:

- ✦ deze aanpak tot stand komt in samenwerking met de ketenpartners
- ✦ we uiterlijk in 2018 een verdienmodel ontwikkelen waarbij de kosten van fraudeonderzoek binnen de keten gefinancierd worden

Strategie

We kiezen ervoor om de hierboven opgesomde ambities niet via een strak programma maar op andere wijze te realiseren, namelijk via verbinding en samenwerking. We kiezen voor een implementatie via twee sporen.

Collegiale betrokkenheid en enthousiasme

Voor een flink deel van de ambities zijn we als organisatie zelf aan zet. We gaan maximaal de verbinding zoeken tussen dienstverlening en alle eenheden en afdelingen en ook met programma's als Digitalisering, Initiatiefrijk Zwolle, de doorontwikkeling van de dienstverlening in het fysieke en sociale domein en met het netwerk proceseigenaren. Het intern uitdragen van het gedachtengoed van dienstverlening blijft bovendien van groot belang. Projecten en activiteiten die bijdragen aan de ambities uit deze visie zullen zoveel mogelijk uitgevoerd worden in lopende of nieuwe projecten of met reguliere acties binnen de organisatie. We zullen dus actief op zoek gaan naar samenwerking. Dat alles vraagt een werkwijze die focust op collegiale betrokkenheid en enthousiasme. Dit doen we zo, omdat we geen speciaal budget aanvragen voor de implementatie van deze visie. Dat zien we als een kans die ons dwingt om meer de verbinding te zoeken, zowel extern en intern.

Platform dienstverlening Zwolle

Een aantal van de ambities willen we gaan oppakken in samenwerking met een nog op te richten platform dienstverlening Zwolle. Dit platform zal gaan bestaan uit partners van zowel de gemeente als het bedrijfsleven in Zwolle. Doel daarvan is verbindingen leggen, kennis delen en enthousiasmeren. Deze manier van werken sluit ook goed aan bij de ambities van 'Initiatiefrijk Zwolle'. Voor het platform zullen we in ieder geval partners als GBLT, ROVA, RUD en SSC (Shared Service Center) uitnodigen. Verder denken we aan partijen als MKB, Horeca, Onderwijs MBO-HBO, welzijnsinstellingen, Stadkamer, vrijwilligerscentrale en studentenorganisaties. Mogelijk betrekken we op termijn ook regiogemeenten. We denken dat het platform 1 á 2 keer per jaar bij elkaar zal komen, mogelijk op termijn ondersteund met een digitaal platform.

De financiële middelen om deze doelen te realiseren zijn beperkt: we vragen voor de implementatie van deze visie op dienstverlening geen apart budget. Onze ambities zullen worden gerealiseerd vanuit de bestaande programma's en door de lijnorganisatie.

Jaarlijks werken we deze visie uit in een uitvoeringsprogramma. Daarbij leggen wij onszelf de flexibiliteit op om kansen te kunnen pakken als deze zich voordoen. Dat past beter bij de (niet te voorspellen) dynamiek in stad en samenleving. Het programma spiegelen we steeds aan de 6 waarden en 2 strategische doelen.

In de programmabegroting 2016 zullen we de jaarschijf voor dat jaar nader uitwerken. Via de reguliere beleidscyclus zullen we rapporteren over de realisatie van de ambities en over het niveau van dienstverlening dat we hebben gerealiseerd. Zo denkt de gemeente Zwolle haar doel te bereiken: een continu verbeterende dienstverlening, die gastvrij is en op maat, en effectief waar het kan en efficiënt waar het moet.