

Visie *Tytsjerksteradiel* Op

Dienstverlening

DIT BINNEWY!

November 2024

Inhoudsopgave

1. Inleiding	3
2. Waarom een visie op dienstverlening?	4
3. Totstandkoming van deze visie	5
4. Visie op dienstverlening	6
5. Toekomstbestendige en wendbare dienstverlening	9

DIT
BINNEN
WY!

Tytsjerksteradiel

1 Inleiding

Tytsjerksteradiel

Tytsjerksteradiel is een gemeente met ruim 32.000 inwoners wonend in 17 dorpen en buurtschappen. Onze gemeente is veelzijdig, verrassend en verbonden, al eeuwenlang. Een gemeente waar inwoners hechten aan hun natuurlijke tradities en de Fryske taal en identiteit is daar onderdeel van.

Participatie bij deze visie

Het vertrekpunt voor deze visie is de koersbepaling “Dit binne wy!”. Ontwerpteams bestaande uit medewerkers vanuit de hele organisatie, college en raadsleden, hebben meegedacht over de koers van de organisatie. Daarnaast is bij onze inwoners opgehaald hoe zij onze dienstverlening ervaren. Hiermee is er voldoende opgehaald, voor de visievorming op dit hogere abstractieniveau.

De visie op hoofdlijnen

De gemeente Tytsjerksteradiel wil een gemeente zijn die toegankelijk is, nabije dienstverlening levert en inwoner- en oplossingsgericht is. Hier willen we onze doelen en aanpak voor de dienstverlening op afstemmen.

De visie op dienstverlening beschrijft in hoofdlijnen wat we willen bereiken met onze dienstverlening en geldt niet alleen voor onze inwoners, maar ook zeker voor onze eigen organisatie. Er is in deze visie dan ook aandacht voor de manier waarop we als organisatie in verbinding staan met onze samenleving.

Zo'n ambitie kunnen we niet van vandaag op morgen realiseren. Dit vraagt om inspanningen van bestuur en organisatie. Het werpt ook nieuwe vraagstukken op. Hoe verhoudt verdergaande digitalisering zich bijvoorbeeld tot de menselijke maat? En, meer doen met minder middelen tot kwaliteit? De inspanningen en acties worden uitgewerkt in een uitvoeringsagenda en is onderdeel van de organisatiebrede ontwikkelagenda.



2 *Waarom een visie op Dienstverlening?*

De dienstverlening van de gemeentelijke organisatie is divers en complex. Er worden zeer uiteenlopende diensten zoals bijvoorbeeld afval ophalen, uitkeringsverstrekking, aanvragen van documenten en vergunningen geleverd. Daarnaast staan inwoners in verschillende hoedanigheden in contact met de gemeente. De ene inwoner heeft alleen direct te maken met de gemeente als het paspoort verlengd moet worden. De andere persoon voelt zich zeer betrokken bij de leefomgeving en speelt een actieve rol, waardoor veel contact met de gemeentelijke organisatie vereist is.

Dienstverlening betreft alle interactie tussen de gemeente en haar inwoners en ondernemers

Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente. Goede dienstverlening vanuit de gemeente Tytsjerksteradiel draagt bij aan ontwikkeling van de dorpen, haar inwoners en bedrijven.

Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en ondernemers met de gemeente. Om hier goed op in te kunnen spelen, wordt van de overheid gevraagd klantgericht te gaan handelen en daarbij te redeneren vanuit de vraag van de inwoner en ondernemer. Waar heeft deze behoefte aan?

Een inwonergeïntereerde organisatie benut informatie over wat inwoners belangrijk vinden, niet alleen om de inwonertevredenheid te verhogen, maar om de dienstverlening in zijn algemeenheid te verbeteren en passend klantcontact voor iedereen te bieden.

We willen graag goede dienstverlening (blijven) leveren en onze dienstverlening toekomstbestendiger en wendbaarder maken. Dit om recht te doen aan de complexiteit en uitdagingen van de samenleving van nu. Een heldere visie op dienstverlening geeft richting aan het bepalen van onze doelen.

Hoe?

We leggen de uitgangspunten voor de dienstverlening vast. Die uitgangspunten zijn richtinggevend en vormen de leidraad voor de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

Wat?

Wat we gaan doen leggen we vast in een Dienstverlening plan met uitvoeringsagenda en deze maakt onderdeel uit van de organisatie ontwikkelagenda.

3 Totstandkoming van deze visie

Deze visie op dienstverlening is een uitwerking van de vastgestelde Koersbepaling Dit binne wy!, trends en ontwikkelingen, het inrichtingsplan, inbreng vanuit de organisatie, van onze inwoners, de gemeenteraad en het college B&W.

Koersbepaling

Op 1 januari 2025 gaan we als nieuwe organisatie Tytsjerksteradiel de toekomst tegemoet. Dat doen we met flair en op een prettig eigenwijze manier.

In de koersbepaling staan een aantal leidende principes voor de inrichting van onze organisatie. Het biedt een wenkend perspectief (richting) op de ontwikkeling van de ambtelijke organisatie in de komende jaren (beweging). Voor de totstandkoming van het koersdocument is met ontwerpteams, waarin medewerkers vanuit de hele organisatie, college en raadsleden deelnamen, het gesprek gevoerd over de toekomstige organisatie. Wat die organisatie kenmerkt en waar de organisatie goed in moet zijn. Hieruit is het volgende uitgangspunt geformuleerd:

We streven naar toegankelijke en nabije dienstverlening en zijn inwoner- en oplossingsgericht.

Wat vinden onze inwoners van onze dienstverlening?

In 2023 zijn wij gestart met het ophalen van klantfeedback bij onze inwoners. De gemeente scoort een 7,8 op tevredenheid. Dit betekent dat er veel dingen goed gaan. De inwoners zijn over het algemeen positief over het klantcontact dat zij met de gemeente hebben gehad. Ze zijn tevreden over de vriendelijkheid van de medewerker en de tijd die genomen wordt voor hun vraag.

*“It petear wie dúdlik en
korrekt”*

ynwenner fan Tytsjerksteradiel

De inwoners die de dienstverlening minder goed beoordeelden gaven aan dat zij niet goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang van hun verzoek. Zij weten niet hoe het proces verloopt en hoe lang de afhandeling gaat duren. Ook wordt aangegeven dat het aanvragen van zaken best ingewikkeld en complex is.

Trends en ontwikkelingen

De samenleving verandert, er komen meer technische mogelijkheden en nieuwe wetgeving. Daarmee verandert ook de relatie tussen burger en overheid. Dienstverlening is altijd in beweging.

Een belangrijke ontwikkeling is dat vertrouwen in overheden de laatste jaren onder druk is komen te staan, onder meer als gevolg van de toeslagenaffaire. Ook de arbeidsmarktcrisis, de woningcrisis, de energiecrisis en de klimaatcrisis hebben een rol gespeeld.

Daarnaast hebben gemeenten meer taken gekregen en zijn er nieuwe wetten ingevoerd, zoals de Wet Open Overheid en de Omgevingswet. Ook hebben nieuwe digitale mogelijkheden, zoals chatbots, het gebruik van data en Artificial Intelligence (AI) hun intrede gedaan. Al die ontwikkelingen vragen van gemeentes dat ze wendbaar omgaan met de veranderingen en de dienstverlening beter en slimmer organiseren.

4 *Visie op dienstverlening*

De visie op dienstverlening is een ambitie. Het schetst een beeld van hoe we het liefst onze dienstverlening zien:

“De dienstverlening van de gemeente Tytsjerksteradiel is toegankelijk en nabij. Wij zijn proactief en inwoner- en oplossingsgericht”.

Deze visie beschrijft in hoofdlijnen wat we willen bereiken met onze dienstverlening en geldt niet alleen voor onze inwoners, maar ook zeker voor onze eigen organisatie. Er is in deze visie dan ook aandacht voor de manier waarop we als organisatie in verbinding staan met onze samenleving.

Zo’n ambitie kunnen we niet van vandaag op morgen realiseren. Dit vraagt om inspanningen en acties, en deze worden uitgewerkt in een uitvoeringsagenda als onderdeel van de organisatiebrede ontwikkelkalender. Om tot een goede invulling van deze inspanningen en acties te komen, zal er met alle organisatieonderdelen samengewerkt gaan worden. Daarbij wordt met realiteitszin gekeken naar verhoudingen tussen bijvoorbeeld verdergaande digitalisering en de menselijke maat. En de verhoudingen tussen meer doen met minder middelen tot kwaliteit.

1. De inwoner staat centraal

We zetten de behoefte van de inwoners en ondernemers centraal. We kijken van buiten naar binnen en werken flexibel en efficiënt. Wij gaan hierbij uit van de menselijke maat: “menselijk contact en aansluiting bij de persoonlijke omstandigheden, behoeften en vragen van individuele inwoners horen voorop te staan (VNG, De menselijke maat: Zien en luisteren, 2021).

We halen voortdurend de kennis en input van inwoners en ondernemers op en we passen onze werkprocessen hierop aan. Ook via een burgerpanel/participatieplatform gaan wij onze inwoners om hun mening en wensen over onze dienstverlening vragen. Het doel is dat inwoners zich door de gemeente gehoord en serieus genomen voelen. Wij zetten in op maximale digitale dienstverlening, maar er is ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact.



*Wy sjogge fan bûten
nei binnen en wurkje
fleksibel en effisjint.*

2. Iedereen doet mee

Tytsjerksteradiel wil een plek zijn waar het voor iedereen fijn wonen en werken is. Hoe je er ook uitziet, of je een beperking hebt, óf en zo ja, welk werk je doet, wat je seksuele voorkeur is of gender, welke leeftijd of religie je hebt, waar je vandaan komt en of je veel of weinig geld hebt, je hoort erbij!. Inclusie-beleid is een manier van denken en werken waarbij we verschillen tussen mensen omarmen. Hiermee willen we een gemeente creëren waar participatie, toegankelijkheid en respect voor diversiteit centraal staan.

We nemen letter en figuurlijk drempels weg. We zijn een betrouwbare overheid. Met een goede en persoonlijke dienstverlening dichten we de kloof tussen inwoner en overheid. Al onze contactkanalen en zeker onze online dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. We zijn helder in onze communicatie en gebruiken begrijpelijke taal die voor iedereen goed leesbaar is, ook voor laaggeletterden. Als het - ondanks onze inspanningen - onze inwoners zelf niet lukt, dan helpen we hen graag.

We zorgen dat openbare gebouwen goed bereikbaar en toegankelijk zijn. We zijn oplossingsgericht en proactief en kijken altijd naar wat wél kan. Door proactief te zijn verrassen we onze inwoners en ondernemers in positieve zin. We zorgen wel voor realiteitszin, zodat er geen mogelijke risico's over het hoofd gezien worden. De aanvraag en het proces van de te leveren dienst is makkelijk en efficiënt. Met gebruik van data kunnen we doelgroepen zoals minima gerichter benaderen.

Onze inwoners voorzien wij van de eerste essentiële informatie, waar mogelijk, in de Friese taal.

3. Eigentijds

We maken optimaal gebruik van nieuwe en bestaande technologische mogelijkheden en werken data gedreven. We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en zijn hierin een slimme volger. Hiermee proberen we zo snel mogelijk in te spelen op de wensen en verwachtingen die inwoners gevoed vanuit ervaringen met de commerciële wereld hebben. We schatten in of een ontwikkeling past binnen de mogelijkheden van onze gemeente. Als slimme volger maken we zoveel mogelijk gebruik van oplossingen die elders al zijn bedacht en succesvol geïmplementeerd.

Ons klantcontact is persoonlijk, onze dienstverlening is proactief. We spiegelen onze dienstverlening aan andere dienstverleners en de wijze waarop zij inspelen op nieuwe trends en ontwikkelingen. Medewerkers hebben de ruimte om te experimenteren.

“menselijk contact en aansluiting bij de persoonlijke omstandigheden, behoeften en vragen van individuele inwoners horen voorop te staan.”

4. Snel en duidelijk

Onze dienstverlening is snel en duidelijk. Voor iedereen toegankelijk, persoonlijk en tijd en plaats onafhankelijk. Inwoners en ondernemers kunnen via meerdere kanalen zaken met ons doen. We sluiten aan bij de kanalen die zij het liefst gebruiken.

We zijn betrouwbaar en transparant in de dienstverlening die we leveren: We zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en in één keer goed. We bieden kloppende en actuele informatie en doen wat we beloven (servicenormen). Kortom: we hebben de basis op orde.

5. Digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig

Wij zetten in op maximale digitale dienstverlening, en bieden ook voldoende ruimte voor persoonlijk contact. Inwoners kiezen zelf hoe zij ons benaderen. Ze melden zich bij de receptie, hebben een afspraak in het gemeentehuis of zoeken telefonisch contact. Steeds vaker is er digitaal contact; via de e-mail, onze website of social media. We helpen mensen om wegwijs te worden in de digitale samenleving.

Inwoners die niet in staat zijn om naar ons te komen, bieden wij in specifieke gevallen dienstverlening op locatie aan. Zo kan het aanvragen van een paspoort of ID bij inwoners thuis plaatsvinden en zijn wij in staat om op inschrijvingen op locatie uit te voeren.

In de communicatie naar onze inwoners zijn wij transparant. Informatie en gegevens zijn inzichtelijk voor inwoners en ondernemers en gemakkelijk te vinden. Wij geven inzicht in de gegevens die de gemeente van inwoners en ondernemers heeft. We stellen servicenormen vast zodat inwoners en ondernemers vooraf weten wanneer zij een antwoord of reactie kunnen verwachten en we communiceren daar concreet over. Wij werken ernaar toe dat inwoners en ondernemers inzicht hebben in de status van hun (aan)vraag.



5

Toekomstbestendige en wendbare dienstverlening

Vanuit de kennis over onze inwoners en ondernemers, werken we samen aan de ontwikkeling van onze dienstverlening voor alle inwoners en ondernemers en worden concrete acties genomen die tegemoetkomen aan gewenste verbeteringen, ontwikkelingen en trends in de maatschappij. Wij zijn tevreden als we erin geslaagd zijn de komende jaren de dienstverlening verder te verbeteren, door jaarlijks een ambitieus actieplan met realiteitszin, succesvol uit te voeren.

