

Onze visie op Dienstverlening

2025-2035



gemeente
Goeree-Overflakkee

Inhoudsopgave:

1. De basis	
1.1 Hoe is de visie tot stand gekomen?	3
1.2 Onze organisatiemissie	3
1.3 Onze kernwaarden	3
1.4 Ons coalitieprogramma 2022-2026 (speerpunten dienstverlening)	4
1.5 Dienstverlening principes VNG	4
1.6 Burgerpeiling 2023 “Waarstaatjegemeente”	4
2. De visie	
2.1. De visie op dienstverlening in het kort	6
2.2. De pijlers	6
2.2.1. Digitaal	6
2.2.2. Inclusief	6
2.2.3. Gastvrij	7
2.2.4. Innovatief	7
2.2.5. Betrouwbaar	7
3. De uitvoering	
3.1 Klanttevredenheid meten en verbeteren	9
3.2 Omnichannel strategie	9
3.2.1 Implementatie Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (Wmebv)	9
3.2.2 Mijn GO – Je persoonlijke internetpagina op de website	10
3.3 Nieuwe gemeentelijke huisvesting	10
3.4 Digitale toegankelijkheid websites	10

1 De basis

1.1. Hoe is de visie tot stand gekomen?

Voor inwoners is de gemeente de meest nabije overheid. Het gemeentelijk beleid en de uitvoering heeft directe invloed op onze inwoners. Daarom willen we dit zo goed en betrouwbaar mogelijk doen met onze producten en diensten.

In deze visie staat beschreven wat wij als gemeente Goeree-Overflakkee belangrijk vinden in onze dienstverlening en hoe we hier naartoe willen werken. Dit draagt bij aan een fijne omgeving om in te wonen, leven en werken. De visie zorgt ervoor dat we inwoners goed begrijpen en helpen op een manier die past bij deze tijd.

Wat wij als gemeente belangrijk vinden komt terug in onze organisatiemissie en onze kernwaarden. Vanuit deze basis zijn de aandachtspunten, concrete wensen en doelstellingen opgenomen in het coalitieplan 2022-2026. Overkoepelend geeft de Vereniging Nederlandse Gemeenten een leidraad mee hoe we onze dienstverlening beter kunnen maken.

Onze inwoners geven aan wat ze belangrijk vinden aan onze dienstverlening. Deze informatie krijgen we uit onze klanttevredenheidsonderzoeken, enquêtes en de 2-jaarlijkse burgerpeiling “*Waarstaatjegemeente*”. De uitkomsten nemen we ook mee in onze visie.

De visie is tot stand gekomen met inbreng van portefeuillehouder, directie, teamleiders, (programma)teamleden dienstverlening van Gemeente Goeree-Overflakkee en de nieuw opgerichte inwonersraad Dienstverlening. Het vormt de basis voor het uitvoeringsprogramma dienstverlening van “Betrokken Eiland”.

1.2. Onze organisatiemissie

Waar staan we voor als organisatie;

“Wij hebben het verlangen om een positieve bijdrage te leveren aan de mooie samenleving van Goeree-Overflakkee. We dienen de samenleving door klaar te staan voor onze inwoners, ondernemers en toeristen en ruimte te bieden voor het ontplooiën van initiatieven. Wij zetten onze verbindende kracht in bij het realiseren van de gezamenlijke doelen van de samenleving.”

De omgeving wordt dynamischer en verandert steeds sneller. De organisatie blijft in ontwikkeling om toekomstbestendig en gezagwaardig te zijn en blijven. We investeren daarom in bekwaamheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid. Niet voor niets is betrokken één van de kernwaarden.

1.3. Onze kernwaarden en gedragingen

Waar staan we voor als medewerkers van Gemeente Goeree-Overflakkee?
En nog belangrijker, hoe willen we dat onze inwoners dat ervaren?
We verwoorden dit als volgt:

Onze ambitie:	Trots	“Ik voel me welkom”
Onze cultuur:	Nuchter	“Ik krijg antwoord op mijn vraag en ik voel me hierbij gehoord”
Onze werkwijze:	Betrokken	“Ik merk dat er wordt meegedacht”

“Wederzijds vertrouwen is de basis voor samenwerking”

1.4. Ons coalitieprogramma 2022-2026 (speerpunten dienstverlening)

Onderstaande speerpunten zijn opgenomen in het coalitieprogramma en een uitgangspunt voor het formuleren van onze visie;

- Klantgerichte houding van de ambtelijke organisatie.
- Snelle én leesbare reacties op correspondentie van inwoners. Niet alleen een ontvangstbevestiging.
- Documentatie voor complexe gemeentelijke processen.
- Betere vindbaarheid van online-informatie.
- Onderzoek naar de mogelijkheden van een persoonlijke informatiepagina.
- Altijd een verbeterplan na onderzoeken naar de kwaliteit van dienstverlening.
- Aandacht voor veranderende behoeften in de dienstverlening.

1.5. Dienstverleningsprincipes Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG)

De VNG ondersteunt gemeenten bij de uitvoering van haar taken. Zij hebben leidende principes opgesteld als basis voor gemeentelijke dienstverlening, als richtlijn voor het verder ontwikkelen van passende dienstverlening die mensgericht, regelarm, duidelijk, snel en zeker is;

- We bedienen inwoners en ondernemers zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan en persoonlijk waar het moet'.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.
- We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners en medeoverheden, zodat inwoners en ondernemers integrale dienstverlening ervaren.
- We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.
- We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat wij passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers.

1.6. Burgerpeiling 2023 “Waarstaatjegemeente”

Eind 2023 voerden we een burgerpeiling uit onder onze inwoners. Zij gaven ons het cijfer 6.8 (landelijk gemiddeld 6.5) voor het thema gemeentelijke dienstverlening.

Aandachtspunten die inwoners ons gaven zijn:

- Communicatie en voorlichting
- Serviceverwachting

Thema 3: Gemeentelijke dienstverlening



Vragen over zowel de face-to-face dienstverlening van de gemeente als de digitale dienstverlening.

De drie hoogst beoordeelde stellingen van dit thema:

	(helemaal) eens	niet eens/ niet oneens	(helemaal) oneens
Ik vond het makkelijk om mijn vraag te stellen of mijn aanvraag te regelen	77	11	11
De medewerker heeft mijn vraag zo goed mogelijk beantwoord	77	12	11
Informatie die ik kreeg of zelf vond, klopte en was volledig	75	14	11

De laagst beoordeelde stelling van dit thema:

De medewerker verraste mij positief met de service die hij/zij bood	46	33	21
---	----	----	----

60%

heeft in de afgelopen twaalf maanden contact gehad met de gemeente

- 55% hiervan via de website of app
- 35% hiervan via de (publieks)balie
- 33% hiervan via de telefoon

Rapportcijfer 'Wat vindt u van de dienstverlening via de digitale faciliteiten van de gemeente?'

7,0

Rapportcijfer 'Wat vindt u van de communicatie en voorlichting vanuit de gemeente?'

6,3

2 De visie

2.1. De visie op dienstverlening in het kort;

In een snel veranderende wereld is het van essentieel belang dat wij onze dienstverlening aan kunnen passen om aan de behoeften en verwachtingen van onze inwoners te voldoen. Wij streven naar een dienstverlening die uitmuntend is in elke interactie, elke dag opnieuw. Onze visie is helder;

“We werken aan excellente dienstverlening met betrouwbare, bekwame en betrokken medewerkers. We werken allemaal op dezelfde manier, zowel online als persoonlijk. We werken voor alle inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en gasten in onze gemeente.”

Dit betekent dat al onze medewerkers zich inzetten om de beste service te bieden, ongeacht de vraag of uitdaging waarmee zij worden geconfronteerd.

Deze visie richt zich op vijf pijlers: **digitaal, inclusief, gastvrij, innovatief en betrouwbaar.**

2.2. De pijlers van onze dienstverlening

2.2.1 Digitaal - “Iedereen kan de gemeente op zijn/haar eigen manier vinden”

Onze inwoners hebben het recht om digitaal met ons te communiceren. Wij streven ernaar onze dienstverlening digitaal toegankelijk te maken, zodat inwoners eenvoudig, op een gebruiksvriendelijke en toegankelijke wijze hier gebruik van kunnen maken.

- Online waar het kan en persoonlijk waar het nodig is
- We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden
- We maken gebruik van landelijke standaarden
- We werken vanuit een integraal klantbeeld
- We zorgen voor een veilige, toegankelijke en gebruiksvriendelijke online omgeving voor inwoners en ondernemers

2.2.2 Inclusief - “Iedereen kan en mag meedoen”

Niet iedereen is hetzelfde. Iedereen binnen onze gemeente doet ertoe en is van waarde ongeacht verschillen. We houden rekening met de diversiteit van onze inwoners en stemmen onze dienstverlening daarop af.

- We zorgen voor (digitaal) toegankelijke dienstverlening
- We hebben aandacht voor alle doelgroepen
- We communiceren duidelijk en begrijpelijk
- We behandelen iedere inwoner of ondernemer gelijkwaardig

2.2.3 Gastvrij - “Iedereen is welkom”

Wij bieden een gastvrije ervaring aan alle inwoners waarbij we vriendelijk, respectvol en hulpvaardig handelen.

- Inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, partners en gasten staan centraal in onze dienstverlening
- Inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties, partners en gasten zijn tevreden over onze dienstverlening
- We werken vanuit het principe: ja, tenzij...
- We werken proactief
- We werken integraal samen met andere overheden.
- We evalueren onze dienstverlening



Foto-onderschrift: Inwoner bezoekt de GO-bus

2.2.4 Innovatief - “Iedereen kan gebruik maken van nieuwe of verbeterde producten en diensten”

Veranderingen in onze samenleving vragen om nieuwe oplossingen. We blijven innoveren om de best passende oplossing te bieden aan onze inwoners.

- We voeren innovaties en nieuwe technologieën in die beschikbaar komen:
 - Vanuit wettelijke kaders
 - Ter verbetering van de dienstverlening
- We doen actief mee met pilots voor nieuwe dienstverleningsconcepten
- We verbeteren processen, producten en diensten vanuit feedback, klanttevredenheidsonderzoeken en klantreizen
- We bieden maatwerk voor specifieke doelgroepen

2.2.5. Betrouwbaar - “Iedereen weet waar hij/zij aan toe is”

Betrouwbaarheid is essentieel voor het opbouwen van vertrouwen tussen de gemeente en haar inwoners

- We handelen oprecht, eerlijk en transparant en met kennis van zaken
- We wegen alle belangen evenwichtig af en leggen onze besluiten uit
- We werken vanuit het principe: afspraak = afspraak
- We vertellen één verhaal van raadslid tot ambtenaar
- We beschermen de gegevens van inwoners en waarborgen privacy

Door deze vijf pijlers te omarmen, streven we naar toekomst- en mensgerichte dienstverlening die aansluit bij de veranderende behoeften van onze inwoners. Deze visie

vormt de basis voor voortdurende verbetering en het kunnen bieden van excellente dienstverlening. Niet alleen als doel, maar ook in de dagelijkse praktijk.



Foto-onderschrift: Inwoner ontvangt paspoort uit handen van medewerker

3 De uitvoering

Uitvoering van de visie ligt vast in het Programmaplan Dienstverlening. Dit plan wordt iedere drie jaar bijgewerkt met nieuwe inzichten en informatie die we ontvangen van zowel onze inwoners als vanuit de centrale overheid. Zo maken we onze dienstverlening steeds iets beter.

De programmadoelen voor dienstverlening zijn:

- 1 Het professionaliseren van de dienstverlening en hospitality
- 2 Het optimaliseren (efficiënter en effectiever maken) van de dienstverlening
- 3 De klanttevredenheid meten en verhogen op alle diensten
- 4 Acceptatie van dienstverlening en klantgericht werken door de hele organisatie

Het programmaplan wordt op- en bijgesteld door de Programmamanager in samenspraak met het Programmateam Dienstverlening. Medewerkers uit de teams Externe Dienstverlening, Informatievoorziening en Fysiek- en Sociaal Domein denken hierbij mee en vormen een ambassadeursgroep.

De komende jaren werken we onder andere aan onderstaande thema's;

3.1. Klanttevredenheid meten en verbeteren

Klanttevredenheid is de maatstaf van ons succes. Daarom willen we onze dienstverlening blijven ontwikkelen. We maken gebruik van feedback van onze inwoners. Zowel persoonlijk als digitaal kunnen zij laten weten hoe tevreden ze zijn over de afhandeling van producten en diensten. We verzamelen en analyseren deze data en gebruiken deze om onze dienstverlening te monitoren en te verbeteren. Doel hierbij is het overtreffen van verwachtingen en het achterlaten van een positieve indruk.

3.2. Omnichannel Strategie

Inwoners en ondernemers krijgen op veel manieren contact met onze gemeente, bijv. per telefoon, e-mail of een online portaal. Om herhaalde vragen en onnodig doorsturen te voorkomen is er de omnichannel-strategie. Met deze aanpak richten wij ons niet meer op ieder kanaal afzonderlijk maar op het samenspel tussen de verschillende kanalen.

3.2.1. Implementatie Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv)

Deze wet regelt dat vanaf januari 2026 burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen daarmee het recht om officiële berichten, zoals aanvragen voor vergunningen en bezwaarschriften, elektronisch naar ons te zenden. De mogelijkheid om per post met de overheid te communiceren blijft; de inwoner heeft de keuze tussen de papieren of de digitale weg.

De komende jaren implementeren we deze wet volgens een optimaal scenario. Excellente dienstverlening staat centraal, waarbij de behoeften van inwoners en ondernemers leidend zijn. Dit scenario gaat uit van risicogerichte prioritering. Dat houdt in dat producten die veel gebruikt worden en relatief eenvoudig digitaal te maken zijn, als eerste worden aangepakt.

3.2.2. Mijn GO – Persoonlijke Internet Pagina op de website

Mijn GO is een persoonlijke en veilige online omgeving waar inwoners hun lopende of afgehandelde zaken met de gemeente kunnen inzien. Inwoners kunnen hier zowel persoonlijke gegevens als gerichte informatie bekijken. Het kan het startpunt zijn voor aanvragen van producten en diensten van onze gemeente.

De technische realisatie van de online omgeving is gereed. De volgende stap is het toevoegen van de eerste functies door het koppelen van systemen. We bouwen dit stap voor stap op, in de verwachting dat dit proces 5 tot 10 jaar duurt. We laten dit synchroon lopen met de vervanging of update van systemen.

3.3. Nieuwe gemeentelijke huisvesting

We werken aan nieuwe gemeentelijke huisvesting op onze huidige locatie. De verbinding met inwoners en collega's staat centraal. De persoonlijke dienstverlening aan bezoekers is hierin belangrijk. Toekomstbestendig en afgestemd op de behoeften van alle inwoners en doelgroepen.



Foto-onderschrift: Het huidige gemeentehuis in Middelharnis

3.4 Digitale toegankelijkheid websites

De overheid wil dat iedereen mee kan doen in de digitale samenleving. Daarvoor moeten de websites en mobiele apps van onze gemeente toegankelijk zijn voor iedereen. Ook voor mensen met een beperking. Dat bereiken we door de websites en apps te controleren en aan te passen aan de internationale standaard voor toegankelijkheid. Ons streven is om voor onze websites en apps toegankelijkheidsstatus A te scoren. Waar het kan voegen we websites samen en bieden we informatie aan op één plek: www.goeree-overflakkee.nl.