

Eenvoudig, betrouwbaar, benaderbaar

en met oog voor ieders belang

Visie Dienstverlening
Valkenswaard



Inhoudsopgave

1. Inleiding	5
2. Aanleiding	6
2.1 Waarom willen we onze visie herijken?	6
2.2 Waar komen we vandaan en waar staan we nu?	8
3. Kernwaarden	10
1. Empathisch	10
2. Gelijkwaardig	11
3. Oplossingsgericht	11
4. Daadkrachtig	11
4. Speerpunten dienstverlening	12
1. Passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties	12
2. Digitale kanaal als primaire kanaal	13
3. Goed geregeld = goed geholpen	13
4. Dienstverlenend denken en werken	
5. Vervolg	14



GEMEENTE
VALKENSWAARD

GEMEENTE
VALKENSWAARD

GEMEENTE
VALKENSWAARD



1. Inleiding



De gemeente is het lokale gezicht van de overheid naar de inwoners en organisaties in Valkenswaard, Dommelen en Borkel & Schaft. Onze dienstverlening is erop gericht om de inwoner te helpen bij vragen en te voorzien van ondersteuning in alle facetten van het leven. Bijvoorbeeld het aanvragen van een paspoort of het krijgen van een vergunning.

Dienstverlening is blijvend in ontwikkeling, we moeten ons aanpassen aan de veranderende wereld van vandaag. Contact tussen mensen en organisaties gaat steeds meer digitaal en de gemeente is steeds vaker het loket voor vragen aan de overheid. Dit vraagt om een manier van dienstverlening die eenvoudig, betrouwbaar en benaderbaar is, met oog voor de belangen van elke inwoner.

In dit document beschrijven we hoe we onze dienstverlening als gemeente willen invullen. Daarmee laten we aan onze inwoners weten wat ze van ons mogen verwachten.

¹ Waar inwoner staat worden eveneens de bedrijven en organisaties binnen de gemeente Valkenswaard bedoeld.

2. Aanleiding

Voordat we een visie uitwerken is het belangrijk om te zien waar we nu staan en waarom een visie juist nu belangrijk is. Dit werken we in de onderstaande paragrafen uit.

2.1 Waarom willen we onze visie herijken?

Dienstverlening is constant in ontwikkeling. De maatschappij digitaliseert, het vertrouwen van inwoners in de overheid is niet meer vanzelfsprekend en de gemeente is in steeds meer gevallen verantwoordelijk voor de uitvoering van wetgeving. Het is daarom belangrijk dat we goede keuzes maken om onze inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Aan de basis hiervan ligt een visie. Wat vinden we belangrijk en waar willen we naartoe? Een visie geeft ons richting en houvast om ook in de komende jaren de dienstverlening passend te laten zijn voor de behoefte van de inwoners. Verschillende ontwikkelingen in de samenleving maken dat we de visie herijken.

Allereerst kunnen inwoners steeds meer zaken digitaal regelen. Inwoners zijn gewend geraakt om zaken 24 uur per dag aan te kunnen vragen, zo ook onze producten en diensten. Verschillende technologische ontwikkelingen maken het mogelijk om aan deze behoefte te voldoen. Tegelijkertijd is niet iedereen even digitaal vaardig. In Valkenswaard hebben we oog voor digitale inclusie en toegankelijkheid. In de visie op dienstverlening werken we dit verder uit.

Ten tweede is de gemeente verantwoordelijk voor meer en meer uitvoering van landelijke of Europese wetgeving. Deze wetten hebben vooral te maken met het bieden van voorzieningen aan onze inwoners, zoals ondersteuning bij inkomen, opgroeien, woonvoorzieningen of leefbaarheid van de omgeving.

Ook zijn er verschillende wetten die effect hebben op de manier waarop we onze dienstverlening inrichten, zoals de Wet voor Digitale Toegankelijkheid, de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV), de Digital Decade (EU) en de Wet Open Overheid (WOO). Deze stapeling van wetgeving maakt dat we duidelijke keuzes moeten maken en prioriteiten moeten stellen in de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

Ten derde hebben inwoners diverse veranderende behoeften. Met het wegvallen van de traditionele ondersteunende netwerken in de maatschappij, kijken inwoners vaker naar de gemeente voor hulp en voorzieningen. Het is een uitdaging om deze behoeften in beeld te brengen (en te houden) en hierin te voorzien. Een visie helpt bij het maken van deze keuzes, zodat we inwoners duidelijk kunnen aangeven waarin we als gemeente kunnen voorzien en voor welke zaken we een inwoner kunnen doorverwijzen.

Tenslotte is het vertrouwen in de overheid geen vanzelfsprekendheid. De gemeente is de overheid die het meest 'dichtbij' staat en dienstverlening is hierin het eerste contactpunt. Goede dienstverlening kan hiermee bijdragen aan het versterken van het vertrouwen in de overheid. Tegelijkertijd krijgen medewerkers met een dienstverlenende taak als eerste aanspreekpunt ook te maken met de verruiming van omgangsvormen. Het is belangrijk om te bepalen wat hierin wel en niet acceptabel is.

Samenvattend is het essentieel dat we onze visie op dienstverlening herijken, zodat we effectief inspelen op de digitalisering, veranderende wetgeving en de diverse behoeften van onze inwoners. Dit biedt ons de richting en houvast om goede keuzes te maken.



WAT STAAT ER OP DE KAART VAN VALKENSWAARD?

HET COLLEGEPROGRAMMA BEVAT 5 PROGRAMMA'S:

- Samen werken
- Verbonden met de regio
- Bouwen voor onze toekomst
- (on)Herkenbaar centrum

2.2 Waar komen we vandaan en waar staan we nu?

De afgelopen jaren hebben we stappen gezet in de ontwikkeling van onze dienstverlening. Wij zijn aan de slag gegaan met het programmaplan Dienstverlening 2022-2024. In dit plan hebben we een aantal doelen gesteld. De belangrijkste doelen waren:

1. het versterken van het 'eerste contact' met inwoners,
2. een verbeterde bereikbaarheid en
3. een intensievere samenwerking tussen KlantContactCentrum (KCC) en de vakafdelingen binnen de organisatie.

Daarnaast hebben we ingezet op de digitalisering van onze dienstverlening.

Het resultaat van de afgelopen jaren is dat we **allereerst** een nieuwe werkwijze voor inkomende telefonische vragen hebben ingevoerd.

Alle vragen komen nu direct binnen bij het KlantContactCentrum (KCC). Inwoners krijgen op deze manier vaak direct antwoord op hun vraag en worden daardoor sneller geholpen. Daarnaast hebben inwoners op deze manier één aanspreekpunt binnen de gemeente. Uit evaluaties blijkt dat deze werkwijze zowel door inwoners als door medewerkers als prettig wordt ervaren. Uit een peiling blijkt dat inwoners van Valkenswaard het stellen van een vraag of het regelen van een aanvraag makkelijk vinden (75% eens t.o.v. 72% in vergelijkbare gemeenten).

Ook vindt men de informatie kloppend en volledig (72% eens t.o.v. 68% landelijk).

Daarnaast blijkt uit ons telefonieonderzoek dat we goed scoren op het contact met inwoners (cijfer 9 van 10), de kwaliteit van de geleverde informatie tijdens een gesprek (cijfer 9,5 van 10), het antwoord/de actie die voortkomt uit het gesprek (cijfer 10 van 10), en de algemene indruk van de onderzoekers (cijfer 10 van 10).

Ten tweede hebben we geïnvesteerd in onze bereikbaarheid. De afgelopen periode hebben we daarom nieuwe dienstverleningsrollen gecreëerd, zoals de TeamTomTom. Deze medewerkers zijn onderdeel van de vakafdelingen en bereikbaar om specifieke vragen van inwoners te beantwoorden of door te verwijzen. Hiermee vergroten we de bereikbaarheid van teams en kunnen inwoners sneller en beter antwoord krijgen. Uit de eerder aangehaalde peiling blijkt dat 70% van de inwoners de duur van de afhandeling redelijk vond t.o.v. 65% landelijk.

70% van de inwoners vond de duur van de afhandeling redelijk t.o.v. 65% landelijk.

Tenslotte hebben we ingezet op het digitaliseren van onze dienstverlening. We communiceren steeds meer digitaal met onze inwoners. Uit een onderzoek van de VNG³ blijkt dat onze inwoners de digitale dienstverlening beoordelen met een 7.1, wat hoger is dan het gemiddelde van vergelijkbare gemeenten in Nederland. Hierbij geven de deelnemers aan dat digitale dienstverlening een goede ontwikkeling is, zolang we ook rekening houden met mensen die minder digitaal vaardig zijn.

² Zie Begroting 2023-2026, pag. 108. https://cuatro.sim-cdn.nl/valkenswaard/uploads/begroting_2023-2026.pdf?cb=Chv2IIRY

³ Bron: https://www.waarstaatjegemeente.nl/viewer/Report?id=wsjg_bp&inp_geo=gemeente_858&inp_period=2023

Ondanks de bovenstaande positieve resultaten zijn er ook zaken die beter kunnen. Uit de evaluaties kwamen belangrijke aandachtspunten naar voren. Allereerst gaven slechts 63% van de deelnemers aan de menselijke maat te ervaren in onze dienstverlening. De menselijke maat betekent dat inwoners zich echt welkom voelen en met de gemeente in gesprek kunnen gaan. Daarnaast geeft 59% van de inwoners aan dat medewerkers zich goed inleven en 53% zegt dat er ruimte is om mee te denken. Het resultaat van deze cijfers is dat slechts 37% van de respondenten verrast was met de service.

Een tweede verbeterpunt is onze communicatie. Slechts 58% van onze inwoners vindt dat wij duidelijke taal gebruiken. Inwoners geven aan dat o.a. het behandelen van klachten moeilijk is door ingewikkeld taalgebruik. Ook gaven inwoners aan dat onze communicatie actiever en transparanter kan. Tot slot waren de afgelopen 18 maanden er verschillende kerntaken van dienstverlening niet ingevuld, zoals de functie van adviseur dienstverlening en de rol van centrale webredacteur van onze webpagina. Hierdoor ontbrak de sturing en uitvoerende kracht op het eerdere programmaplan. Deze rollen zijn inmiddels weer ingevuld.

Slechts 58% van onze inwoners vindt dat wij duidelijke taal gebruiken.

Samengevat, er zijn goede resultaten behaald én er zijn aandachtspunten voor de verdere doorontwikkeling van onze Dienstverlening. Met deze visie bouwen we hier verder op voort.



3. Kernwaarden

In de Toekomstvisie 2040 van de gemeente Valkenswaard⁴ werken we vanuit één kernboodschap voor onze dienstverlening:

We richten de dienstverlening in vanuit de focus en situatie van de inwoner, helder, transparant en op basis van onze kernwaarden.

Om dit te kunnen realiseren is het allereerst belangrijk om vast te stellen hoe we willen dat onze dienstverlening door de inwoner wordt ervaren. In Valkenswaard doen we dit op basis van onze vier kernwaarden: empathisch, gelijkwaardig, oplossingsgericht en daadkrachtig. De visie werken we daarom uit aan de hand van deze kernwaarden en plaatsen dit in het perspectief van dienstverlening. Hiermee maken we duidelijk aan inwoners wat ze van ons mogen verwachten en hoe we dit in praktijk brengen.

1. Empathisch



De kernwaarde **empathisch** is door de gemeente Valkenswaard gedefinieerd als: 'zowel in schriftelijk als persoonlijk contact geven we blijk van ons inlevingsvermogen in de situatie en vraag van onze inwoner'.

Voor dienstverlening betekent dit, dat inwoners zich gehoord en begrepen voelen. We werken vanuit persoonlijk contact en denken mee met onze inwoners.

We stellen de vraag en de behoefte van de inwoner centraal.

We stellen de vraag en de behoefte van de inwoner centraal. Een inwoner hoeft het verhaal maar één keer uit te leggen, heeft zo min mogelijk (liefst één) aanspreekpunten in de gemeente en wordt goed ondersteund in zijn behoefte. Zoekend naar een passende oplossing gebruiken we de regels als richtlijnen en kijken hoe we binnen de kaders invulling kunnen geven aan de vraag. We handelen vanuit het perspectief van de inwoner, door bijvoorbeeld aan te sluiten bij de leefwereld en taal van de persoon. In dienstverleningstermen valt dit kort samen te vatten als 'de menselijke maat'.

⁴ Collegeprogramma 2022 - 2026 | Valkenswaard, De Toekomstvisie

2. Gelijkwaardig



De kernwaarde **gelijkwaardig** is door de gemeente Valkenswaard gedefinieerd als: 'wij zijn partners en trekken samen op met respect voor ieders rol en verantwoordelijkheid'

We erkennen dat iedereen, zowel inwoners als medewerkers van de gemeente, vanuit zijn eigen verantwoordelijkheid en mogelijkheden bijdraagt aan het succes van onze dienstverlening. We staan open voor overleg en initiatieven van inwoners of groepen inwoners. Hun ideeën, kennis en kracht benutten we om samen de beste oplossingen te vinden. De gemeente Valkenswaard heeft hierbij een ondersteunende rol naar haar inwoners. We helpen mensen op weg met het vinden van informatie of helpen ze met het regelen van zaken. Daarnaast werken we op een manier waarbij inwoners kunnen meedoen, binnen de richtlijnen van ons participatiebeleid.

3. Oplossingsgericht



De kernwaarde **oplossingsgericht** is door de gemeente Valkenswaard gedefinieerd als: 'wij zijn meedenker, geen nee-denker. We onderzoeken wensen of behoeften van inwoners, collega's of andere gebruikers en handelen hiernaar.'

In dienstverleningsperspectief betekent dit dat we samen met de inwoner op zoek gaan naar een passende oplossing voor iedere situatie in het leven van de inwoner. Het uitgangspunt is om zaken mogelijk te maken. Hierbij staat de persoonlijke situatie en voorkeur van de inwoner steeds centraal, waarbij de gemeente zich zo veel mogelijk faciliterend opstelt, binnen de kaders van wet- en regelgeving.



4. Daadkrachtig



De kernwaarde **daadkrachtig** is door de gemeente Valkenswaard gedefinieerd als: 'Een gezonde ambitie tonen om onze voornemens ten uitvoer te brengen. Formuleren van heldere doelstellingen en resultaten en er actief op gericht zijn om deze te behalen.'

**We werken vanuit het principe
'afpraak is afspraak': we
komen na wat we beloven.**

We staan voor een goede kwaliteit van onze dienstverlening, die de inwoner verder helpt. We werken vanuit het principe 'afpraak is afspraak': we komen na wat we beloven. We toetsen daarom regelmatig de kwaliteit van onze dienstverlening bij onze inwoners en extern (bijvoorbeeld via het inwonerspanel en diverse peilingen), zodat we samen onze dienstverlening continu blijven verbeteren waarbij de ambitie van de gemeente Valkenswaard is om beter te presteren dan vergelijkbare gemeenten en het landelijke gemiddelde op de onderzoeksresultaten. We voldoen aan geldende wet- en regelgeving, waarin we telkens een goede balans zoeken met het belang van onze inwoners en de uitvoerbaarheid van de wet.

4. Speerpunten dienstverlening

De vier kernwaarden geven richting aan hoe we onze dienstverlening inrichten. Om dit de komende jaren verder concreet vorm te geven is het van belang om te bepalen wat we gaan doen. Hiervoor hanteren we een viertal speerpunten, die in het uitvoeringsprogramma verder worden uitgewerkt tot acties.

1. Passende dienstverlening voor onze inwoners en organisaties

We willen onze dienstverlening zo passend mogelijk laten zijn voor alle inwoners van Valkenswaard. De behoefte van de inwoner staat centraal voor onze diensten. Dit betekent dat wij onderzoeken wie de gebruikers van onze dienstverlening zijn en onze dienstverlening daarop af te stemmen. Hiervoor gebruiken we onafhankelijke onderzoeken (zoals 'www.waarstaatjegemeente.nl' en telefonieonderzoeken) én zetten we in op ontmoeting met inwoners, bijvoorbeeld via het inwonerspanel.

Door middel van participatie willen we onze inwoners direct laten sturen op onze dienstverlening.

Passende dienstverlening betekent ook dat onze dienstverlening begrijpelijk, inclusief en toegankelijk is. Hierbij zetten we met name in op begrijpelijke taal. Elke inwoner moet kunnen begrijpen wat we bedoelen en moet mee kunnen denken in de oplossing. Hiermee geven we verder invulling aan het amendement Helder Taalgebruik.⁵ Daarnaast blijven we inzetten op toegankelijke ontmoetingsruimten in onze gemeente.

2. Digitale kanaal als primaire kanaal

Inwoners willen hun zaken met de gemeente regelen wanneer het hen uitkomt en via het kanaal dat zij prettig vinden. Ons doel is om zoveel mogelijk digitaal te werken. Zo kunnen we onze dienstverlening beter afstemmen op de wensen van alle inwoners. We zijn altijd 'open', zodat inwoners ook buiten openingstijden hun zaken goed met de gemeente kunnen regelen.

De afgelopen jaren hebben we al een groot deel van onze dienstverlening gedigitaliseerd. Meldingen, aanvragen en andere diensten kunnen grotendeels al online worden aangevraagd. Onze website wordt maandelijks door gemiddeld 67.000 unieke bezoekers bezocht voor informatie over producten en diensten, het doen van een melding of het volgen van de actualiteit. De komende jaren gaan we verder met het ontwikkelen van digitale diensten, zodat we verder tegemoet kunnen komen aan de wensen van onze inwoners. We streven ernaar dat inwoners zo eenvoudig mogelijk aanvragen kunnen doen, het liefst vanuit één systeem of locatie. Hierbij verkennen we nieuwe technologische mogelijkheden en zorgen dat we voldoen aan (nieuwe) wetgeving.

De groeiende digitalisering brengt ook uitdagingen met zich mee. Niet iedereen kan of wil de gemeente digitaal benaderen of heeft de vaardigheden hiervoor. Daarom bieden we in Valkenswaard altijd een alternatief voor wie liever niet digitaal werkt, bijvoorbeeld via onze telefoon, balie of het DigiTaalhuis in de Bibliotheek. Het gros wordt normaal geholpen en indien gewenst of nodig, wordt iemand persoonlijk te woord gestaan. Hiervoor dient in de gaten te worden gehouden dat daarvoor voldoende mankracht is. Tegelijkertijd zorgen we ervoor dat onze digitale diensten voor iedereen toegankelijk en begrijpelijk zijn.



3. Goed geregeld = goed geholpen

Als inwoner wil je dat de gemeente je betrouwbaar, efficiënt en effectief helpt. Je wilt duidelijkheid over wat je van de gemeente kunt verwachten en hoe lang dat duurt. Onze werkwijzen moeten zo eenvoudig en duidelijk mogelijk zijn. Om dit te bereiken, moeten de processen van de gemeente, vanaf de vraag van de inwoner tot het leveren van een product of dienst, goed op elkaar aansluiten. Goede samenwerking zorgt voor betere dienstverlening aan onze inwoners.

De afgelopen jaren hebben we een nieuwe aanpak ingevoerd voor vragen die binnenkomen, vooral via de telefoon. Alle vragen komen nu direct bij het KlantContactCentrum (KCC) terecht. Dit zorgt ervoor dat inwoners één aanspreekpunt hebben binnen de gemeente en vaak meteen antwoord krijgen op hun vraag. Zo worden ze sneller geholpen. Deze aanpak geeft de gemeente meer controle en maakt het mogelijk om duidelijk en open te communiceren. Ook zorgt dit ervoor dat alle informatie goed wordt opgeslagen in ons systeem, zodat inwoners niet telkens hun verhaal opnieuw hoeven te doen.

De komende jaren willen we de samenwerking tussen het KCC en de gespecialiseerde teams in de gemeente verder verbeteren, bijvoorbeeld als het gaat om bereikbaarheid en het aanleveren van informatie via de kennisbank.

Tot slot herijken we onze 'servicenormen' om onze prestaties goed te kunnen meten. Servicenormen zijn doelen die we onszelf stellen op punten zoals tevredenheid van inwoners, snelheid van afhandeling en bereikbaarheid. Deze gegevens helpen ons om onze dienstverlening stap voor stap te verbeteren.

4. Dienstverlenend denken en werken

Dienstverlening draait om mensen. Het is belangrijk dat onze medewerkers begrijpen dat hun manier van werken invloed heeft op hoe inwoners onze dienstverlening ervaren. Dit geldt zowel voor direct contact met inwoners als voor de samenwerking binnen de gemeente en met externe partners. We willen werken vanuit onze kernwaarden stimuleren om de best mogelijke ervaring voor inwoners te bereiken. Dit begint met bewustwording, zowel individueel als in teams. Onze visie op dienstverlening biedt hiervoor het kader, dat we ook koppelen aan de bredere visie op organisatieontwikkeling.

Een nieuwe visie op dienstverlening vraagt ook om een verandering in de manier van werken en om nieuwe vaardigheden. Daarom investeren we in onze medewerkers. Enerzijds in kennis en kunde, zodat we de inwoners op een juiste en transparante manier kunnen helpen. Anderzijds besteden we aandacht aan houding en gedrag in het werk. We ondersteunen medewerkers in hun manier van werken door bijvoorbeeld trainingen en praktijkondersteuning voor teams te organiseren. We betrekken collega's van alle afdelingen bij het vormgeven en uitvoeren van onze plannen, zodat we als lerende organisatie steeds kunnen blijven verbeteren. Een soepele samenwerking leidt tot betere dienstverlening voor de inwoners.

⁵<https://valkenswaard.bestuurlijkeinformatie.nl/Agenda/Document/4324cec4-623a-488d-a9d3-152bcb8c7d-2b?documentId=30536861-6b97-4e5a-9fce-9a0c57325d51&agendaItemId=b06cde40-fe3f-4ab4-86b9-3e5ab2778ab8>

⁶Maandelijkse rapportage website bezoeken Valkenswaard (door Matomo)

5. Vervolg

Onze visie en doelen geven richting aan onze manier van werken. Om onze ambities te behalen, moeten we deze doelen omzetten in acties. Dit vraagt om veranderingen op verschillende gebieden: anders werken, nieuwe werkwijzen invoeren, beter samenwerken binnen de organisatie, en beter luisteren naar wat onze inwoners nodig hebben. Ook betekent het dat we opnieuw moeten kijken naar wat onze kernwaarden betekenen voor elke medewerker. Om dit te bereiken, hebben we een aantal vervolgstappen bepaald die ons helpen onze doelen waar te maken.

Allereerst willen we onze visie voor iedereen in de organisatie duidelijk en praktisch maken. Daarom hebben we een '**Leidraad Dienstverlening**' gemaakt. Dit is een handleiding die onze visie vertaalt naar de dagelijkse werkzaamheden van alle medewerkers. We vinden het belangrijk dat iedereen niet alleen begrijpt wat goede dienstverlening is, maar dit ook echt doet. Op deze manier brengen we de visie tot leven in de praktijk en werken we samen aan duidelijke afspraken.

Daarnaast is er een '**Uitvoeringsprogramma Dienstverlening**' gemaakt. Hierin staan concrete acties om de visie in de komende jaren uit te voeren. Dit programma gaat over het invoeren van nieuwe wetten en systemen, het meten en bijsturen op onze dienstverleningsprestaties en over het ondersteunen, coachen en begeleiden van collega's. Het team dat verantwoordelijk is voor dienstverlening speelt hierbij een belangrijke rol. Zij helpen de organisatie en medewerkers, bijvoorbeeld door mee te denken over de invulling van de verbeterplannen voor dienstverlening van verschillende afdelingen.



Fotografie: Jan Winkelman
Ontwerp: Studio Clara

