

Dienstverleningsvisie 2021

Gemeente  **Waalwijk**





Inhoud

2. EEN OP EN TOP DIENSTVERLENING

Wie zijn wij? - 2

Wat is onze missie? - 2

Waarom een nieuwe visie? - 2

Position paper - 2

Dienstverlening vng - 2

Afbakening van dienstverlening - 4

5. WE WERKEN MET ELKAAR AAN 6 PIJLERS

Iedereen kan meedoen - 5

We werken zoveel Mogelijk als ÉÉN overheid - 5

Digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is - 5

Dienstverlening is van ons allemaal - 6

We bieden een hoog serviceniveau aan onze klanten - 6

We werken aan datagedreven dienstverlening - 6

7. HOE GAAN WE DIT MET ELKAAR BEREIKEN?

Digitaal waar het kan, persoonlijk als het nodig is - 7

Iedereen kan meedoen - 7

We werken zoveel mogelijk als ÉÉN overheid - 8

Dienstverlening is van ons allemaal - 8

We bieden een hoog serviceniveau aan onze klanten - 9

We werken aan datagedreven dienstverlening - 9

REDACTIE:

Team Publiekszaken

Team Communicatie

van de gemeente Waalwijk

Een op en top dienstverlening



WIE ZIJN WIJ?

“Waalwijk, waar we elkaar nog kennen. Eén gemeente met bijna 50.000 inwoners. Waar we houden van aanpakken. Het is er goed wonen, veilig opgroeien, leren, ondernemen en werken.” En Waalwijk werkt samen! Met onze inwoners, ondernemers, maatschappelijke organisaties en andere overheden. Kortom: een ondernemende pionierstad.

Onze organisatie is professioneel en financieel gezond. Dienstverlening en beheer zijn op orde. Daarmee zijn we er nog niet. Dienstverlening is een continu aandachtspunt. Zorgen voor een effectieve en efficiënte bedrijfsvoering ook. De afgelopen jaren hebben we daarin al een groeiproces doorlopen.

WAT IS ONZE MISSIE?

Van vanzelfsprekend dienstbaar naar een op en top dienstverlening. De gemeente Waalwijk is vindbaar, toegankelijk en begrijpelijk. Wij bieden dienstverlening op maat. Passend bij uw behoefte. Geen ambtenaar op afstand, maar een flexibele, ondernemende en betrokken ambtenaar.

WAAROM EEN NIEUWE VISIE?

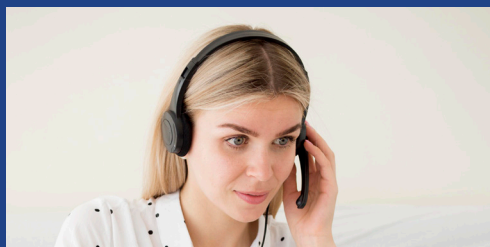
Inwoners en ondernemers ervaren verregaande (digitale) dienstverlening in hun dagelijks leven en stellen dezelfde eisen aan de dienstverlening van hun lokale overheid. Ook veranderende wetgeving (zoals de Omgevingswet, decentralisaties en de Wet digitale overheid) is van invloed op de relatie tussen gemeenten en de samenleving. De huidige visie op dienstverlening “Vanzelfsprekend dienstbaar” had een looptijd van 2016-2020. Hoog tijd dus voor de volgende stap in onze visie op dienstverlening.

POSITION PAPER DIENSTVERLENING VNG

We baseren onze nieuwe visie op dienstverlening op het position paper Dienstverlening van de Vereniging Nederlandse Gemeenten. Het position paper is geschreven op basis van de input uit een brainstormsessie met en gevalideerd door deelnemers van diverse gemeenten en vertegenwoordigers van onder andere de vereniging directeuren Publieksdiensten, Nederlandse vereniging voor Burgerzaken en het overheidsbrede programma Mens Centraal. Het position paper is vastgesteld door de Taskforce Samen Organiseren, het College van Dienstverleningszaken en door de Commissie Informatiesamenleving.



Hoog tijd voor een volgende stap in onze visie op dienstverlening.



AFBAKENING VAN DIENSTVERLENING

Wat zijn de kaders van de visie op dienstverlening? Onze visie gaat over 3 belangrijke onderdelen.

- De manier waarop we de toegang tot de dienstverlening organiseren: digitaal waar het kan, persoonlijk waar het nodig is.
- Hoe we onze dienstverlening leveren: toegankelijk en begrijpelijk. Iedereen kan meedoen.
- Hoe we met elkaar omgaan en samenwerken: Dienstverlening is van ons allemaal. "Ja, mits" is het uitgangspunt. Kijkend naar mogelijkheden, natuurlijk binnen de wettelijke kaders.

Deze onderdelen gelden voor onze dienstverlening aan klanten (onze inwoners, ondernemers en organisaties). Maar zeker ook voor onze interne dienstverlening. Hoe we als collega's samenwerken en met elkaar omgaan. Samen naar een op en top dienstverlening.

Hier zien we een sterke link naar onze organisatieontwikkeling waaraan we onder de noemer 'Vanzelfsprekend Goed op Weg' werken. In relatie tot onze dienstverlening krijgen drie belangrijke organisatiewaarden als volgt betekenis:

- **Eigenaarschap:** We krijgen ruimte en nemen verantwoordelijkheid om de ander zo goed mogelijk te helpen.
- **Samenwerken:** We luisteren naar elkaar. We gaan in dialoog in plaats van in discussie en hebben oog voor wat de ander echt beweegt.
- **Leren en ontwikkelen:** We leren van onze fouten. Ons motto is: fouten maken mag, maar liever niet 2x dezelfde. Door juist van fouten te leren blijven we onze dienstverlening optimaliseren.

Interne dienstverlening is hoe we als collega's samenwerken en met elkaar omgaan.

We werken met elkaar aan 6 pijlers

1

DIGITAAL WAAR HET KAN EN PERSOONLIJK WAAR HET NODIG IS

Onze klanten staan centraal in onze dienstverlening. Door digitaal te regelen wat digitaal kan, ontstaat er ruimte voor het verlenen van persoonlijke, fysieke dienstverlening bij complexere vragen. Zo zijn veel zaken digitaal te regelen. Zoals het aanvragen van een afvalcontainer maar ook het reserveren van een huwelijk. Maar soms gaat het even niet zo goed en heeft iemand hulp nodig. Dan is persoonlijk contact wenselijk. Dienstverlening op maat en vanuit het perspectief van de ontvanger.

2

IEDEREEN KAN MEEDOEN

Een vindbare, toegankelijke en begrijpelijke overheid voor iedereen is een basisvoorwaarde. Het is makkelijk om zaken met ons te doen. We communiceren op een begrijpelijke manier via alle kanalen. En we bieden begeleiding aan diegenen die er zonder hulp niet uitkomen. Zo scoren onze web omgevingen goed op toegankelijkheidseisen. En schrijven wij onze communicatie op B1-taalniveau.

3

WE WERKEN ZOVEEL MOGELIJK ALS ÉÉN OVERHEID

Overheidsdienstverlening is georganiseerd in ketens. Voor onze klanten kan dit leiden tot een veelheid aan loketten en niet op elkaar afgestemde processen en procedures. Een integrale dienstverlening is dus belangrijk. Oftewel denken vanuit de gebruiker als één overheid. Met ketenpartners werken we daaraan via regionale samenwerking. Bijvoorbeeld in het kader van de inwerkingtreding van de Omgevingswet in 2022.





4

DIENSTVERLENING IS VAN ONS ALLEMAAL

Dienstverlening is niet alleen van de teams met externe klantcontacten. Maar van ons allemaal. Iedere medewerker handelt op basis van deze dienstverleningsvisie. Met dezelfde “ja, mits” benadering, kijkend naar mogelijkheden. We spreken met elkaar af hoe we met onze klanten omgaan. Maar ook aan welke servicenormen we ons houden.

5

WE BIEDEN EEN HOOG SERVICENIVEAU AAN ONZE KLANTEN

Bij een op en top dienstverlening hoort een hoog serviceniveau. We komen er maar op één manier achter of onze klanten tevreden zijn over ons: door ze te vragen wat ze van ons vinden. Hun antwoorden geven ons waardevolle inzichten in welke aspecten van onze dienstverlening worden gewaardeerd. En waar juist ruimte is voor verbetering. Zo kunnen we dienstverlening optimaliseren en kunnen we verwachtingen overtreffen.

6

WE WERKEN AAN DATAGEDREVEN DIENSTVERLENING

Door data te verzamelen, te analyseren en te gebruiken kunnen we beter aansluiten op de leefwereld van mensen. Met passende datagedreven dienstverlening kunnen maatschappelijke opgaven eerder gesignaleerd, problemen voorkomen (signaleren dat iemand in de schulden kan komen) en kansen geboden worden (attenderen op een ongebruikte regeling). We maken daarbij duidelijke afwegingen op het terrein van veiligheid, privacy en ethiek.

We vragen onze klanten wat ze van ons vinden. Dit geeft waardevolle inzichten.

Hoe gaan we dit met elkaar bereiken?



Per pijler benoemen we een aantal concrete doelen. Deze doelen gaan we met elkaar realiseren. We vertalen hiervoor bovenstaande pijlers naar thema's.

Thema

DIGITAAL WAAR HET KAN, PERSOONLIJK ALS HET NODIG IS

- Onze producten en diensten bieden we aan volgens het principe, digitaal tenzij.
- Burgers en bedrijven kunnen 24/7 de status van een zaak inzien.
- Onze websites zijn ingericht op sturing naar het digitale kanaal.

Thema

IEDEREEN KAN MEEDOEN

- Alle communicatie naar de klant is op B1-taalniveau.
- Onze web omgevingen voldoen volledig aan de eisen Digitale Toegankelijkheid (A-verklaring).
- We streven voor de toegankelijkheid van het stadhuis naar het keurmerk Goud. Hiervoor gebruiken we de aanbevelingen uit het rapport van de organisatie Ongehinderd.
- We onderzoeken en testen de toegankelijkheid van onze dienstverlening door middel van een quick scan en een o-meting.

Thema

WE WERKEN ZOVEEL MOGELIJK ALS ÉÉN OVERHEID

- We herijken we onze interne werkprocessen en contactmomenten met ketenpartners. We doen dit bijvoorbeeld door middel van een klantreis.

Thema

DIENSTVERLENING IS VAN ONS ALLEMAAL

- Elke medewerker van de gemeente Waalwijk volgt de workshop dienstverleningsvisie.
- We vormen een aanjaagteam dienstverlening. Zij enthousiasmeren teams, maken teams verantwoordelijk voor een uitvoeringsplan en bewaken de voortgang.
- We monitoren onze servicenormen en spreken collega's hierop aan.



Elke medewerker volgt de workshop dienstverleningsvisie.



Thema

WE BIEDEN EEN HOOG SERVICE-NIVEAU AAN ONZE KLANTEN

- We meten structureel en integraal onze klanttevredenheid.
- We scoren minimaal een 8 op onze dienstverlening.
- Teams maken een actieplan om onze dienstverlening gericht te verbeteren op basis van de uitkomsten van de klanttevredenheidsmeting.

Thema

WE WERKEN AAN DATAGEDREVEN DIENSTVERLENING

- We ontsluiten zoveel mogelijk open data en stimuleren het gebruik hiervan.
- We voeren een o-meting uit naar de succesratio van onze webformulieren. Afhankelijk van de uitslag daarvan stellen we een concreet verbeteringsplan op.

We scoren minimaal een 8 op onze dienstverlening.