



gemeente
Weststellingwerf

Visie:
leidende principes
en thema's

Dienstverlening Gemeente Weststellingwerf

November 2021

Inhoudsopgave

1	Inleiding	3
2	Beelden en verwachtingen inwoners, ondernemers en organisaties	5
3	Leidende principes	7
4	Thema's	8
5	Hoe nu verder?	11

Bij dit document horen ook:

- Rapport Onderzoek naar de dienstverlening in de gemeente Weststellingwerf
- Factsheet Onderzoek dienstverlening gemeente Weststellingwerf



1. Inleiding

Wat zijn voor de gemeente Weststellingwerf de leidende principes bij de dienstverlening aan onze inwoners en ondernemers en wat moeten we uitwerken om hier uitvoering aan te kunnen geven?

De rollen van de samenleving en de overheid veranderen, we besturen samen met de samenleving onze gemeenschap. De gemeente is steeds meer de eerste overheid, de overheid waar iedereen het meest mee te maken heeft en die het zichtbaarst is. De aanstaande omgevingswet versterkt deze ontwikkelingen. Digitalisering is door Corona in een stroomversnelling gekomen en speelt een steeds belangrijkere rol in de dienstverlening van de overheid. Wat betekenen deze ontwikkelingen voor de Dienstverlening van de gemeente Weststellingwerf?

Wat is dienstverlening

Dienstverlening is iedere interactie en/of transactie tussen inwoners, ondernemers en organisaties en de gemeentelijke organisatie en bestuursorganen. Dienstverlening gaat over de ondersteuning van de gemeente en samenwerkingspartners aan de inwoners en ondernemers en over de wijze waarop de organisatie is ingericht om diensten te verlenen aan inwoners, ondernemers en bedrijven. Dienstverlening gaat dus verder dan de balie en het KCC en is een organisatie breed thema.

Inwoners, organisaties en bedrijven worden uitgedaagd om zelf invulling te geven aan hun leefomgeving door eigen initiatieven te ontplooiën. Het is niet de overheid die alles bepaalt, maar juist een ondersteunende rol heeft richting de

samenleving. De gemeente steunt deze initiatieven. Meedenken, meepraten en meedoen maken dan ook onderdeel uit van het Beleidsplan Dienstverlening. We zijn samen de gemeente of de gemeenschap en we werken samen aan de ontwikkeling van onze samenleving. Wat verwachten we daarbij van elkaar en wat kunnen we waar maken. En hoe gaan we met elkaar om als we als gemeente nee als antwoord moeten verkopen.

Bouwsteen: richting aan dienstverlening

In het collegeprogramma en coalitieakkoord, waarin Samen en Doen centraal staan, wordt richting gegeven aan Dienstverlening. "Voor de dienstverlening aan inwoners en bedrijven geldt als basishouding dat we kijken naar wat kan, in plaats van te kijken naar wat niet kan. Er wordt gedacht vanuit mogelijkheden, afspraken die gemaakt worden komen we na en kwaliteit staat centraal. We zijn een meewerkende en meedenkende gemeente. Wij staan voor een bestuurlijke en ambtelijke organisatie, die flexibel schakelt met de samenleving over bijvoorbeeld individuele vragen van inwoners, instellingen en bedrijven. Dit betekent een persoonlijke, empathische, professionele en efficiënte wijze van besturen met ruimte voor initiatief, maatwerk en experiment. Wij zijn gericht op persoonlijk contact en efficiënte bedrijfsvoering. Digitaal als het kan, met ruimte voor persoonlijke aandacht en maatwerk."



Bouwsteen: Kernwaarden

Dit beleidsplan gaat uit van de vier in het collegeprogramma opgenomen kernwaarden:

- Menselijk maatwerk;
- Betrouwbare gemeente;
- Transparant;
- Professioneel.

Bovenstaande richting aan dienstverlening en kernwaarden zijn bouwstenen voor het bepalen van onze leidende principes en uit te werken thema's als we het hebben over onze dienstverlening.

Visie op dienstverlening

Deze visie is bedoeld om inzichtelijk te krijgen wat belangrijk is voor onze dienstverlening. Deze visie dient als een paraplu waaronder alle uit te werken thema's komen te hangen en waar alle thema's aan kunnen worden getoetst.

Deze visie geeft niet direct antwoorden op vragen. Deze visie is vooral bedoeld om te luisteren naar onze inwoners, ondernemers en organisaties. En om iedereen in het gemeentehuis, ambtelijk en bestuurlijk, die op welke manier dan ook dienstverlenend bezig is, daarover te laten nadenken.

Organisatieontwikkeling

De veranderende dienstverlening is één van de zes ontwikkellijnen binnen de organisatieontwikkeling van onze organisatie. Het gaat om zes ontwikkellijnen die onderling met elkaar samen hangen. Naast veranderende dienstverlening gaat het om wendbaarheid en professionaliteit, hybride werken, OWO en samenwerking, financiële beheersing en de structuurwijziging.

Deze ontwikkellijnen zijn middelen om een flexibele, op de samenleving gerichte, organisatie te bereiken. In zo'n organisatie kan er beter en duurzamer worden ingespeeld op de steeds veranderende vraag van inwoners en partners. Bovendien dragen de ontwikkellijnen bij aan het beter kunnen boeien en binden van medewerkers aan onze organisatie.

Met deze organisatieontwikkeling en specifiek de ontwikkellijnen veranderende dienstverlening zetten we een belangrijke stap in de beweging richting een organisatie die van buiten naar binnen werkt, midden in de maatschappij staat en waar kennis en vakmanschap worden gedeeld. We doen niet alleen 'de dingen goed', maar ook 'de goede dingen'. We 'zeggen wat we doen', 'doen wat we zeggen' en leggen hier verantwoording over af.

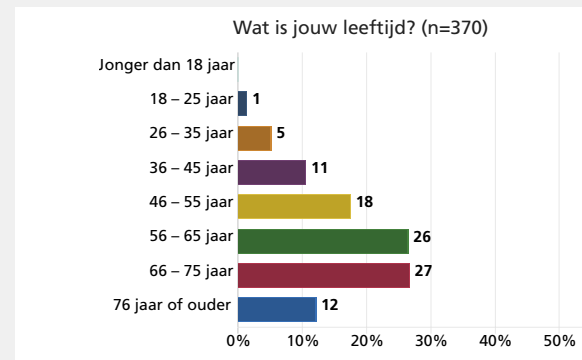
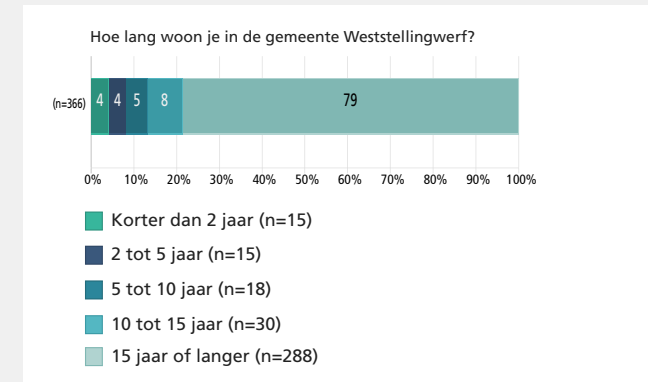
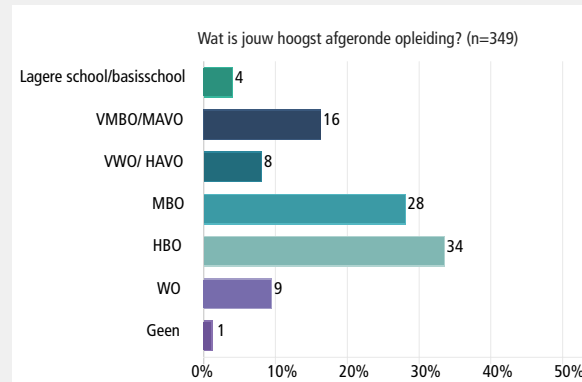
De hieronder geformuleerde leidende principes gaan we met medewerkers vertalen naar het gevraagde gedrag van ons. Dit gedrag vertalen we naar competenties en talenten die we door vertalen in onze personeelsinstrumenten. Hiermee bedoelen we werving & selectie, opleiding en onze gesprekkencyclus (beoordelingsgesprekken).



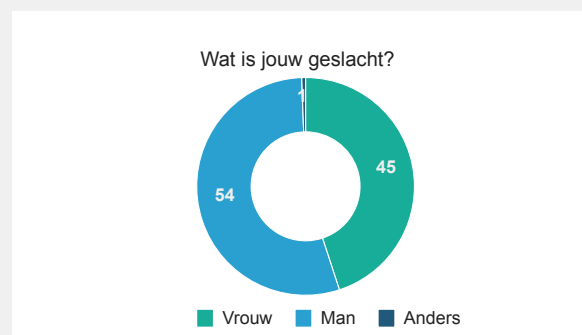
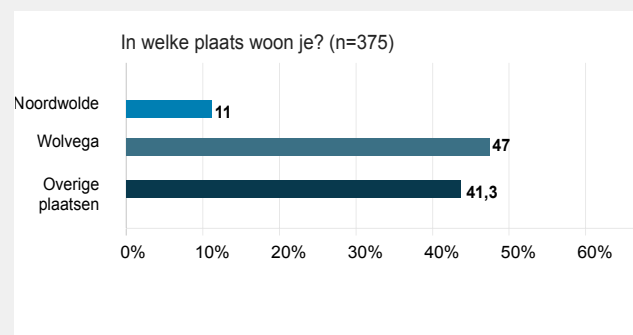
2. Beelden en verwachtingen inwoners, ondernemers en organisaties

Voor het bepalen van leidende principes en thema's is onder andere gebruik gemaakt van een onderzoek onder onze inwoners, ondernemers en lokale organisaties. Medio 2021 is dit onderzoek door een extern bureau uitgevoerd.

Met dit onderzoek hebben we in beeld gebracht wat de verwachtingen en beelden zijn die inwoners, ondernemers en lokale organisaties hebben van de gemeentelijke dienstverlening en hoe wij vormgeven aan meedenken en meedoen. Voor het onderzoek zijn 2000 inwoners in de gemeente Weststellingwerf steekproefsgewijs persoonlijk uitgenodigd. Daarnaast was er voor iedereen de mogelijkheid de vragenlijst digitaal in te vullen. In totaal hebben 377 deelnemers (18,9% t.o.v. 2000 uitgenodigde deelnemers) de vragenlijst volledig ingevuld. Hieronder zijn in verschillende grafieken percentages weergegeven wie deze deelnemers zijn op basis van een aantal kenmerken.



Bij het gebruik van de uitkomsten van het onderzoek kan onderscheid gemaakt worden tussen wat, welke groep, met welk kenmerk geantwoord heeft. Zo kan er dus bijvoorbeeld gekeken worden in hoeverre er binnen een bepaalde leeftijdscategorie behoefte bestaat aan bijvoorbeeld digitale dienstverlening. In het onderzoeksrapport treft u het volledige onderzoek aan met daarin een management samenvatting.

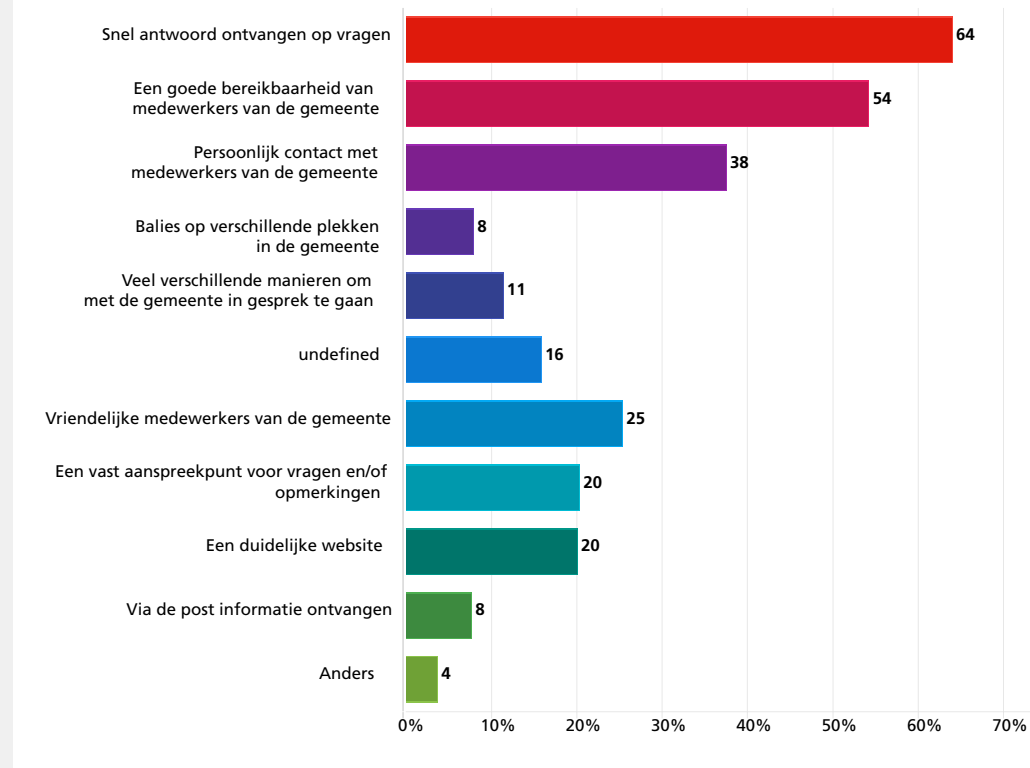


Enkele opvallende uitkomsten:

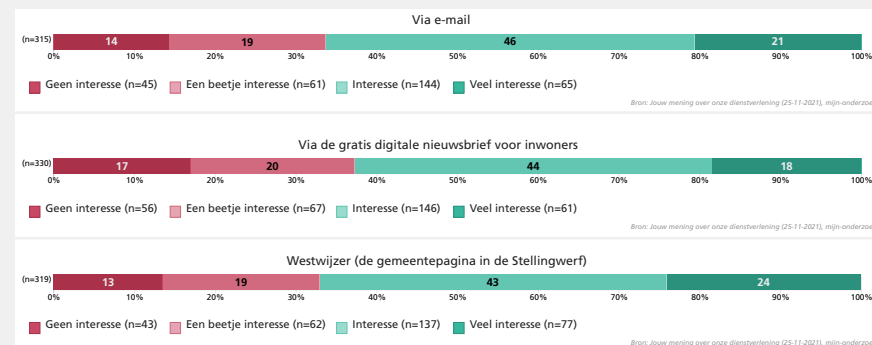
Kenmerken dienstverlening

Inwoners vinden snel, goed bereikbaar en persoonlijk contact het belangrijkste in de dienstverlening die ze van de gemeente krijgen.

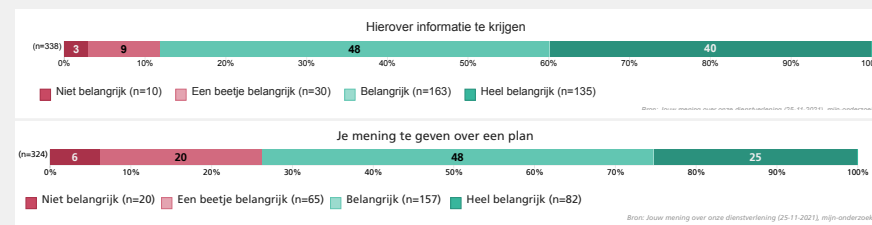
Welke drie van de volgende vormen vind je het belangrijkste in de dienstverlening van de gemeente? (n=378)



Mensen willen vooral via de e-mail (67%), digitale nieuwsbrief (62%) en de Westwijzer (67%) geïnformeerd worden over de gemeente.



Wanneer het over plannen, projecten en beleid van de gemeente gaat vinden inwoners het belangrijk om informatie te krijgen over plannen, projecten en beleid. Ook willen zij hier in veel gevallen hun mening over kunnen geven.



Ook de resultaten uit het onderzoek 'MKB vriendelijkste gemeente 2021' zijn meegenomen bij het bepalen van de leidende principes en thema's.

3. Leidende principes

De visie op dienstverlening wordt vormgegeven door vijf leidende principes. Deze leidende principes komen voort uit de richting aan dienstverlening en kernwaarden uit hoofdstuk één en het onderzoek onder inwoners, ondernemers en organisaties uit hoofdstuk twee. De leidende principes zijn algemene begrippen en krijgen betekenis door ze vanuit het oogpunt van de inwoners en ondernemers in te kleuren. Onze leidende principes gebruiken we als toetsingskader. Bij alles wat we doen en organiseren vragen we ons af of het binnen de leidende principes past en hier aan bij draagt.

Wij zijn er voor iedereen en hebben oog voor de verschillen in wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en organisaties.

We zijn een gastvrije en inclusieve gemeente en zetten de inwoners, ondernemers en lokale organisaties centraal. We houden rekening met de verschillende doelgroepen. De gemeente Weststellingwerf kent een divers opgebouwde bevolking en daar houden we rekening mee.

Wij zijn een bereikbare gemeente die snel reageert en acteert.

Uit het onderzoek is naar voren gekomen dat de

deelnemers hechten aan goede bereikbaarheid van de gemeentelijke dienstverlening. In het verlengde daarvan vinden inwoners het belangrijk om snel een reactie te krijgen op hun vragen. Een goede bereikbaarheid en een open houding richting de inwoners is daarom van belang voor de ervaren dienstverlening.

Wij zijn een vriendelijke en betrouwbare organisatie die begrijpelijk communiceert.

Vanzelfsprekendheden die vragen om onderhoud en constante toetsing. We komen onze afspraken na, denken mee en zetten zonder dat dat van ons verwacht wordt, net dat extra stapje.

Wij zijn digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet.

We hebben een goede bedrijfsvoering en werken digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar dat gewenst is. Persoonlijk contact is voor ons belangrijk en we ondersteunen onze inwoners zo goed mogelijk om te komen tot een passende oplossing.

Wij staan met twee benen in de samenleving.

We weten wat er in de samenleving speelt en we spelen daar op in. Daarnaast werken we samen als dat toegevoegde waarde vanuit het oogpunt van onze inwoners oplevert. We betrekken (de leefwereld van) onze inwoners bij onze beleids- en uitvoeringskeuzes en werken met hen samen.



4. Thema's

Op basis van het gehouden onderzoek en een deskstudie is er gekeken naar de thema's die we in het kader van onze visie op Dienstverlening de komende periode uit willen gaan werken aan de hand van de geformuleerde leidende principes. De leidende principes vormen hierbij een toetsingskader.

Inclusieve Dienstverlening

Iedere inwoner kan zonder problemen zijn zaken en vragen met de gemeente oppakken. Ook bij een beperking, moeite met lezen en schrijven, het lastig vinden om met computers om te gaan of een andere culturele achtergrond. Want iedere inwoner telt mee en iedere inwoner doet mee. De gemeente werkt er dagelijks aan om die belofte hard te maken. Door de dienstverlening toegankelijk en begrijpelijk te maken voor iedereen.

Omnichannel

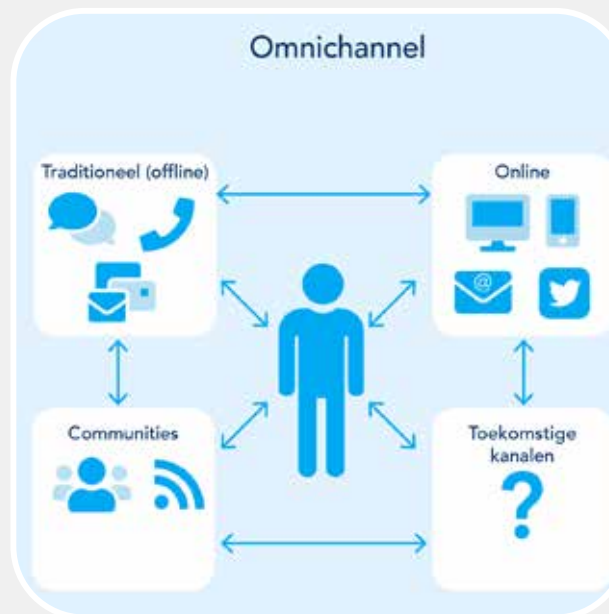
Bij een omnichannel aanpak richt de organisatie zich niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle kanalen. De inwoner kan voor onze dienstverlening alle kanalen door elkaar gebruiken. Onze informatie, service en dienstverlening is bij alle kanalen hetzelfde. Hiervoor is het nodig om de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen. Zo realiseren we betere, naadloze, inclusieve lantinteracties en zijn we klaar voor de toekomst.

Zelfredzaamheid

De ene inwoner is de andere niet. De meeste inwoners zijn zelfredzaam en regelen al hun zaken zelf, maar niet allemaal. Wat doe je dan wel, wat doe je dan niet en wanneer. Wat hebben wij nodig om een goed zicht te krijgen in onze werkzaamheden en wanneer overlaten wanneer we iets extra's moeten doen en wanneer we het kunnen laten en kunnen vertrouwen op de zelfredzaamheid van de inwoner.

Wat we beloven moeten we ook doen

Wij zijn helder over onze (on)mogelijkheden en informeren inwoners en ondernemers hier zoveel mogelijk real time over. Ook over de voortgang



van bijvoorbeeld een aanvraag communiceren wij proactief. De beloftes die wij maken aan onze inwoners, ondernemers en organisaties maken wij concreet in het kwaliteitshandvest. Deze beloftes maken wij meetbaar zodat wij kunnen laten zien of wij de beloftes waar maken en verbeteren moeten of waar wij onze belofte overtreffen. Denk daar bij aan beloftes over hoe snel wij terugbellen of reageren op een email of brief. We zorgen ook voor reële verwachtingen bij onze inwoners, ondernemers en lokale organisatie. Ook bijvoorbeeld bij participatietrajecten.

Metten is weten

Voor alle thema's die we uitwerken is het van belang dat we doelen en resultaten benoemen en vervolgens meten of deze ook behaald worden. Er is hiervoor de keuze uit verschillende soorten en bronnen van data. Het is de kunst concreet en overzichtelijk data te verzamelen zodat de uitkomsten ook kunnen leiden tot concrete conclusies en aanbevelingen.

Fysieke bereikbaarheid gemeentelijke locaties

Inwoners kunnen op onze laagdrempelige en goed toegankelijke locaties binnen lopen tijdens logische openingstijden. Eenvoudige vragen worden gelijk beantwoordt. We zijn gastvrij, laagdrempelig en uitnodigend. Het gemeentehuis is het huis van de gemeente en daar zijn inwoners, ondernemers en lokale organisaties welkom.

Joop (65 jaar): Ik loop het gemeentehuis binnen en word begroet door een vriendelijke medewerker. Ik wil graag een nieuw rijbewijs aanvragen, maar weet niet zo goed hoe dat in z'n werk gaat. De medewerker legt uit dat ik daar normaal gesproken een afspraak moet maken. Dit kan op verschillende manieren (internet, telefoon), maar ze stelt voor dat ze nu direct even kijken of er nog ruimte is. ik kan direct al terecht! De medewerker wijst me er ook op dat mijn paspoort over een paar weken verloopt. Daar had ik nog helemaal niet aan gedacht! Dus daarvoor heb ik ook maar meteen een afspraak ingepland. Handig zo'n meedenkende medewerker.

Meldingen openbare ruimte

Voor een fijne woon- en leefomgeving is het belangrijk dat meldingen hierover adequaat worden opgepakt. Voor elke melding is een passende oplossing nodig. Dat is bij de ene zo snel mogelijk en andere meldingen zijn bijvoorbeeld weer seizoensgebonden. Het is dan ook belangrijk dat de melder op de hoogte is van de status van een melding en weet wat er mee gebeurt. Het maken van meldingen moet daarbij op een eenvoudige wijze gedaan kunnen worden, via verschillende kanalen: digitaal, telefonisch of bij de receptie. En daarna zo snel mogelijk bij de juiste behandelaar komen die de melding oplost.

Direct duidelijk

De overheid moet duidelijk communiceren. Dat betekent: rekening houden met je lezer, een persoonlijke benadering kiezen, er niet omheen draaien en ervoor zorgen dat de taal begrijpelijk is. Dat doen we al en gaan we verbeteren.

Digitale agenda 2024 VNG

De Digitale Agenda Gemeenten 2024 brengt de belangrijkste onderwerpen in kaart voor de komende jaren op het gebied van digitalisering bij gemeenten. Kernthema is de 'Informatiesamenleving'. In deze agenda wordt weergegeven wat van gemeenten verwacht kan worden in de digitale transitie van onze samenleving. Dit wordt beschreven aan de hand van drie doelstellingen: 'mogelijk maken', 'kansen benutten' en 'duiden en reflecteren'. In de iVisie OWO is opgenomen dat we deze digitale agenda omarmen.

Kanaalstrategie

Kanalen zijn de manieren die we hebben om met inwoners en ondernemers in contact te komen, het middel waarmee we kunnen communiceren. Denk hierbij aan: internet, telefoon, mail, post, persoonlijk contact, apps en social media. Kanaalstrategie houdt in dat we als gemeente bewuste keuzes maken welk kanaal het beste past bij een doelgroep en het type product. Een inwoner mag en kan een ander kanaal kiezen, maar we bieden soms wel een voorkeurskanaal aan omdat we weten dat de klant daarmee het best geholpen is. Het is een illusie te stellen dat we voor alle producten en diensten hetzelfde voorkeurskanaal kunnen kiezen. Naast de verscheidenheid in producten en diensten laten inwoners zich ook niet over een kam scheren.



Karel (55) vraagt een nieuwe vergunning voor zijn restaurant. Hij heeft nog een aantal vragen over het bestemmingsplan en hij vraagt zich af of hij een terras bij zijn restaurant mag aanleggen. Zijn zoon Bas (22 jaar) zegt dat hij de vergunning makkelijk via internet kan aanvragen. Hij heeft laatst namelijk een uittreksel BRP via internet aangevraagd en dat ging erg makkelijk en snel. Toch stelt Karel zijn vragen liever persoonlijk, omdat hij het bestemmingsplan ingewikkeld vindt. Gelukkig kan hij bij de gemeente een afspraak inplannen om persoonlijk met een medewerker te overleggen. Hij kan zelfs kiezen of hij op het gemeentehuis wil afspreken of dat de medewerker naar zijn bedrijf komt.



Bouwen aan vertrouwen is kiezen voor de dialoog

De veranderende rollen in onze netwerksamenleving maken dat participatie en communicatie voor gemeenten steeds belangrijker worden. We vragen inwoners steeds vaker om mee te denken, mee te praten, mee te beslissen en mee te doen. Als gemeente kunnen we een oplossing bieden, maar inwoners weten veel beter wat nodig is. Daarom willen we niet alleen communiceren als er iets gebeurt, maar samen optrekken met inwoners in projecten en om tot beleid te komen. Onze taken en ambities maken dat ook noodzakelijk. Vanaf juli 2022 zijn initiatiefnemers door de Omgevingswet verplicht om participatie te organiseren.

Er zijn veel verenigingen en belangengroepen waar we als gemeente mee in gesprek zijn en samenwerken. Deze bestaande netwerken zijn voor ons als gemeente heel waardevol. Maar de toenemende participatievraagstukken (qua hoeveelheid en complexiteit) maken het noodzakelijk om daarnaast ook direct met belanghebbenden in gesprek te gaan. Onder meer met (nieuwe) instrumenten en methodieken willen we een stem geven aan de zwiigende meerderheid en verbinding maken met de omgeving.

Door het gesprek met de omgeving bouwen we aan vertrouwen. Het is noodzakelijk om echt te luisteren naar de behoefte in de samenleving en transparant te zijn over wat we als overheid doen en kunnen. Zo laten we zien dat we als overheid bij de leefwereld van de inwoners betrokken zijn en daarin iets willen betekenen. We hebben elkaar nodig.

Van buiten naar binnen werken

Als gemeente gaan we samen met inwoners, ondernemers en organisaties de gemeenschap maken. Dat betekent dat projecten en beleid waar mogelijk en relevant tot stand komen in contact met de omgeving. Dat vraagt om een cultuuromslag die de medewerkers ondersteunt bij en klaarmaakt voor wat er op hen afkomt. Van medewerkers vragen de leidende principes en thema's dat ze flexibel zijn, initiatiefrijk, nieuwsgierig en klant gedreven. Dat ze participatie en communicatie actief inzetten en kennis delen. Evenzo vraagt het erom dat de medewerkers fouten mogen maken, verantwoordelijkheid moeten nemen en lef hebben. En ook nog dat ze niet in de systeemwereld van de overheid mogen blijven hangen, maar aan moeten sluiten op de leefwereld en de bedoeling van de inwoners. Dit sluit aan bij de doelen van de organisatieontwikkeling. Naast ontwikkeling van de ambtelijke organisatie, vraagt dit ook een aanpassing van het bestuur. De thema's bieden kansen om veel dichter te besturen op de beleving van de burgers, bedrijven, dorpen en belanghebbenden.

5. Hoe nu verder?

Programma Dienstverlening

Dit beleidsplan is de start van de ontwikkellijn Veranderende dienstverlening. We hebben met de leidende principes de kaders geformuleerd en de vanuit deze principes uit te werken thema's benoemd. Een volgende stap is het vormen van een programma Dienstverlening waaronder de verschillende thema's in hun eigen tijdpad worden uitgewerkt. Per thema wordt gekeken of dit vraagt om een projectmatige aanpak of dat een thema ingevoegd kan worden in een lopend proces. Via de P&C cyclus wordt de gemeenteraad geïnformeerd over de voortgang van de thema's.

Vanzelfsprekend betrekken we de inwoners, ondernemers en lokale organisaties ook bij de uitwerking van de thema's. De input uit het onderzoek Dienstverlening biedt veel informatie en richting voor de uitwerking van de thema's. Daarnaast heeft een deel van de respondenten aangegeven betrokken te willen worden bij de verdere uitwerking van plannen rondom onze dienstverlening. Dit gaan we ook doen. In het op te stellen programmaplan wordt ingegaan op de vormgeving van participatie in dit vervolgproces.

Het succes valt of staat met werken volgens de leidende principes. Gekeken naar de organisatie is het belangrijk dat medewerkers hier ook zelf mee aan de slag gaan. We organiseren bijeenkomsten om deze leidende principes te laden (wat bedoelen we er precies mee, wat verstaan we bijvoorbeeld onder snelle dienstverlening of goede bereikbaarheid en wat is daar voor nodig? En wat betekent dit voor de rol/verwachting van de functie van de medewerker?).





gemeente
Weststellingwerf