



WELKOM **W**IERDEN

# Visie op Dienstverlening 2022 – 2026

“het draait om de inwoner!”

# 1. Inleiding en context

In Wierden geven we elkaar de ruimte en werken we samen met onze inwoners, ondernemers en instellingen aan onze gemeente. Dit doen we met lef, vertrouwen en in verbinding met elkaar! We hebben daarbij te maken met een samenleving die verandert, en (terecht) hoge eisen stelt aan onze dienstverlening; de gemeente Wierden verandert daarin mee.

Het is een tijd van verdere individualisering en digitalisering, maar ook een tijd van samen met inwoners optrekken in initiatieven en projecten. De manier waarop de gemeente haar diensten verleent beweegt hierin mee. De gemeente Wierden wil in verbinding met haar samenleving, vanuit goed vakmanschap, vernieuwend werken zodat de samenleving vertrouwen houdt in de dienstverlening van de gemeente. Dat is de kern van onze visie op dienstverlening. De gemeente Wierden doet wat ze belooft en beweegt mee met de mogelijkheden van vandaag.

Dienstverlening is een breed begrip. Iedereen die namens de gemeente werkt, is een dienstverlener. Dit staat los van de rol die je hebt. De gemeente staat voor grote uitdagingen. Zo is bijvoorbeeld in het sociaal domein veel veranderd de afgelopen jaren. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wetgeving op dit terrein. Dit brengt veel interactie met inwoners en instellingen met zich mee, waarbij dienstverlening een belangrijk aspect is. Ook de invoering van de nieuwe Omgevingswet vraagt een andere manier van werken vanuit de gemeente. Procedures worden eenvoudiger en korter en de gemeente zal initiatieven gaan faciliteren en mogelijk maken. Denken in mogelijkheden in plaats van beperkingen is daarbij het uitgangspunt. Daarnaast vragen zowel de veranderingen in het sociale en fysieke domein andere, communicatieve vaardigheden, een proactieve houding en inlevende competenties van onze medewerkers en bestuurders.

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen vragen dat de gemeente inspeelt op de behoefte van haar inwoners, bedrijven, instellingen en verenigingen. Dit vertaalt zich

ook in de behoefte en noodzaak aan direct contact, online inzicht in de afhandeling van vragen, klachten en vergunningsaanvragen en op maat meedenken. Voor de gemeente is het de uitdaging om proactief op deze ontwikkelingen te blijven inspelen en ernaar te streven onze samenleving steeds positief te verrassen.

Ondanks de digitale vooruitgang hebben we in onze samenleving te maken met inwoners die deze ontwikkelingen minder goed kunnen volgen. Daarbij denken we aan ouderen, laaggeletterden, en mensen die digitaal minder vaardig zijn. Hiervoor dienen we te allen tijde voorzieningen te treffen zodat onze dienstverlening ook voor deze doelgroepen op goede wijze kan plaatsvinden.

Het coalitieprogramma 2018 – 2022 *'Een sterke samenleving gericht op ontmoeten en ontwikkelen'* speelt in op deze ontwikkelingen en spreekt over verbindingen in vele varianten. Alles is gericht op het faciliteren van verbinding tussen inwoners onderling en tussen inwoners en de gemeente. Het college streeft er naar om de gemeentelijke dienstverlening over vier jaar tot een van de beste van Nederland te laten worden, in relatie tot vergelijkbare gemeenten. Hiervoor is een kader nodig waarlangs we als gemeente de meetlat gaan leggen. Bij de implementatie van deze visie wordt daarvoor een methodiek ontwikkeld.

In de gemeente Wierden hebben we te maken met inwoners, ondernemers, instellingen, maatschappelijke voorzieningen etc. We duiden ze in deze visie aan als inwoners.



## 2. Koers: “Expeditie Wierden; Investeren in onze toekomst met, in en voor de samenleving”

**De gemeente Wierden heeft in 2021 de koers voor de organisatieontwikkeling vastgesteld, 'Expeditie Wierden; Investeren in onze toekomst met, in en voor de samenleving'. Een citaat hieruit:**

*"We gaan zorgen dat we met ons allen onze inwoner centraal stellen in ons dagelijks werk. We richten onze organisatie zo in dat we onze samenleving optimaal van dienst kunnen zijn. In houding en gedrag laten we met alles wat we doen die dienstbaarheid zien, naar elkaar, naar het bestuur en naar onze samenleving. We denken telkens na of we onze werkzaamheden samen goed uitvoeren en verbeteren onze werkprocessen daar waar het nodig is. We zijn pas tevreden als onze inwoners tevreden zijn!"*

Ook hebben we in het koersdocument bepaald dat de nadruk ligt op een organisatie die weliswaar intern een verdeling van taken en verantwoordelijkheden kent, maar naar buiten toe als één geheel opereert. Een organisatie die erop gericht is een optimale

verbinding te maken met de buitenwereld. En die ervoor zorgt dat maatschappelijke vraagstukken snel en effectief worden opgepikt.

We sluiten als Wierden aan op de landelijke ontwikkelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en volgen daarbij de door de VNG, in het programma 'Samen Organiseren', aangevlogen lijnen:

- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet;
- Lichte ondersteuning waar het kan, intensieve waar het moet;
- Van zorgen voor naar zorgen dat;
- Alle overheidszaken, waar het kan, goed en persoonlijk geregeld via één digitaal portaal;
- Eén overheid, één basisinfrastructuur;
- Van organisaties naar organiseren.

Als het gaat om dienstverlening aan onze samenleving werken we vanuit vier kernwaarden, de zogenaamde vier V's:

- **Vakmanschap**
- **Vertrouwen**
- **Verbinding**
- **Vernieuwingskracht**



### 3. Dienstverlening in Wierden

**Van standaard dienstverlening spreken wij niet meer. Wij leveren dienstverlening op maat. Persoonlijke benadering en het persoonlijke contact krijgen veel meer waarde. Dat past in onze doelstelling om de inwoner centraal te stellen. De relatie tussen inwoners, bedrijven, instellingen, verenigingen en de gemeente verandert.**

Inwoners nemen steeds meer initiatief over bijvoorbeeld de inrichting van hun (woon) omgeving. Bewoners willen meer gehoord worden en meebepalen. Hun leefomgeving is het vertrekpunt bij onze dienstverlening. Hierbij nemen wij steeds meer een faciliterende positie in. Dit om dichterbij de inwoners en ondernemers te staan en nog beter met hen samen te werken.

De dienstverlening en samenwerking is meer gericht op de behoeften en minder gericht op procedures en regels. Dat betekent dat we onze focus verleggen van de systeemwereld naar de leefwereld. Dit is ingegeven door de komst van de Omgevingswet. Deze vraagt een hoger niveau van dienstverlening met glasheldere uitgangspunten. Minder vergunningen vraagt om een stevige dienstverlening. Van beperking door regels naar ruimte voor initiatieven. De rol van gemeenten verandert van toetsen naar adviseren. Dit vraagt creatief meedenken en samenwerken aan een prettige, veilige leefomgeving die gelijkwaardig recht doet aan verschillende belangen.

Daarnaast is het van belang dat de gemeente inwoners goed faciliteert bij de steeds meer vernieuwende democratische processen tussen overheid en burger. Inwoners en ondernemers willen bij planvorming betrokken worden via co-creatie, participatie of hierbij zelf

regie voeren. Duidelijkheid van rolgeving is voor een ieder dan van groot belang.

De gemeente Wierden wenst ook de dienstverlening aan onze ondernemers te verbeteren. We investeren in een ondernemersloket. Daarvoor richten we op onze website een kanaal in uitsluitend bedoeld om ondernemers op een goede wijze te kunnen faciliteren bij de uitoefening van hun bedrijf. Ook zal er structureel formatie voor een bedrijfscontactfunctionaris beschikbaar worden gesteld, die het eerste aanspreekpunt voor ondernemers is.

Deze visie op dienstverlening staat niet op zich, maar is sterk verbonden met (de uitvoering van) andere plannen en ontwikkelingen zoals de implementatie van de Omgevingswet, uitvoering economische visie, bestuurlijke vernieuwing, het ontwikkelen van

de participatiecode, het bepalen van de toekomstvisie en de organisatieontwikkeling. Iedereen binnen de gemeente is een dienstverlener. Vanuit de vier V's werken we aan optimale dienstverlening, waarbij we realistische afspraken maken en onze beloften concreet maken. De rollen van de gemeente zijn divers maar met behulp van de vier V's zorgen we dat dienstverlening centraal staat in de vele verschillende taken die de gemeente heeft.

Wierden verwoordt haar ambities voor dienstverlening in de vertaling van onze kernwaarden verbinden, vakmanschap, vertrouwen en vernieuwen. We doen dit in twee stappen. We verwoorden onze visie in doelen en beloften. Daarnaast vertalen we deze beloften in concrete zaken waarop de samenleving ons kan aanspreken.

#### Onze doelen:

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>Verbinden</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>• We zijn betrokken en hebben persoonlijke aandacht voor onze inwoner</li><li>• We zoeken naar de vraag achter de vraag</li><li>• We werken, waar mogelijk, op maat waarbij digitale processen de inwoners en ons zo veel mogelijk ondersteunen</li><li>• We zoeken proactief contact met onze inwoners en komen, indien nodig, naar hen toe</li><li>• We zijn op meerdere manieren bereikbaar zowel online als offline</li><li>• We zorgen er voor dat ook ouderen, laaggeletterden en digitaal minder vaardige inwoners goed geholpen worden</li></ul> |
| <b>Vakmanschap</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• We denken met de inwoners mee vanuit onze kennis en expertise</li><li>• We voelen ons allemaal verantwoordelijk voor het contact met de inwoners</li><li>• We gebruiken duidelijke taal en houden rekening met anderstaligen en laaggeletterden</li><li>• We nemen het perspectief van de inwoners als uitgangspunt bij onze dienstverlening</li></ul>   |
| <b>Vertrouwen</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• We verrassen de inwoners graag positief</li><li>• We gaan uit van vertrouwen bij het afhandelen van ingekomen vragen en verzoeken</li><li>• We zijn transparant in wat we doen</li><li>• We houden rekening met de privacy van onze inwoners</li><li>• We behandelen alle inwoners gelijkwaardig</li><li>• We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen</li></ul>   |
| <b>Vernieuwen</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>• We werken met actuele (digitale) technieken</li><li>• We maken zaken zo eenvoudig mogelijk voor onze inwoners</li><li>• We verbeteren onze dienstverlening continu en betrekken inwoners daarbij</li><li>• We spelen in op veranderingen en passen onze dienstverlening aan, aan de actualiteit.</li></ul>   |



## 4. Onze beloften; de servicenormen

De ambities die we als gemeente hebben voor onze dienstverlening hebben we vertaald naar concrete servicenormen waar we op aanspreekbaar zijn.

| Kern waarde | Waar zijn we op aanspreekbaar   |
|-------------|---|
| Verbinden   | We werken op afspraak, waardoor er geen wachttijden zijn  |
|             | Iedere inwoner wordt gelijkwaardig behandeld  |
|             | Indien geen afspraak, dan helpen we de inwoner en streven we naar zo beperkt mogelijke wachttijden bij de balie   |
|             | Terugbelverzoeken worden binnen 2 werkdagen afgehandeld   |
|             | Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons Klantcontactcentrum  |
|             | Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen (70% van inkomende telefoontjes binnen 3 keer overgaan opnemen)   |
|             | De meest gangbare gemeentelijke producten en diensten zijn online te regelen  |
|             | We nemen de tijd om vragen zorgvuldig te behandelen (waar nodig in een persoonlijk gesprek)   |
|             | Inwoners ontvangen binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging op post waarin de wijze van afhandeling van de vraag of het verzoek en een contactpersoon staat vermeld. Op e-mails en vragen via social media reageren wij op werkdagen binnen 24 uur. |

| Kern waarde | Waar zijn we op aanspreekbaar  |
|-------------|--|
| Vakmanschap | We maken initiatieven vanuit bedrijven en inwoners, binnen de geldende kaders, mogelijk  |
|             | We laten onze schriftelijke uitingen één keer per jaar toetsen door een lezerspanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen      |
|             | Op meldingen over de openbare ruimte wordt binnen 24 uur gereageerd en worden afgehandeld binnen de afgesproken termijn  |
| Kern waarde | Waar zijn we op aanspreekbaar  |
| Vertrouwen  | Aanvragen en vergunningen worden, indien mogelijk, sneller dan de wettelijke termijn afgehandeld   |
|             | We passen, waar mogelijk, een lichtere toets op vergunningaanvragen toe  |
|             | We publiceren één keer per jaar de resultaten ten aanzien van onze servicenormen dienstverlening   |
|             | We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven (AVG)   |
| Kern waarde | Waar zijn we op aanspreekbaar  |
| Vernieuwen  | We laten onze klanttevredenheid jaarlijks onderzoeken, in vergelijking met andere gemeenten (benchmarks 'Waar staat je gemeente' en 'MKB vriendelijke gemeente') |
|             | We maken het mogelijk om online de status te volgen van aanvragen, klachten, meldingen en verzoeken  |
|             | We hebben aandacht voor de kwaliteit van onze dienstverlening en verbeteren continu onze werkprocessen om onze dienstverlening op orde te houden                 |

We monitoren de uitgangspunten en de meetbare doelstellingen continu door middel van een op te stellen dashboard dienstverlening. Het dashboard wordt één keer per jaar gepubliceerd en stelt de gemeente in staat te sturen op de kwaliteit van dienstverlening. Naast het meten van de resultaten onderzoekt de gemeente zowel continu als periodiek de waardering van de inwoners,

bedrijven en instellingen ten aanzien van de dienstverlening. We doen dit o.a. door online enquêtes nadat iemand een product of dienst bij de gemeente heeft afgenomen. Daarnaast maken we gebruik van ons participatieplatform 'Ikpraatmee' en directe vormen van feedback die we regelmatig organiseren. Eens per jaar brengen we een jaarverslag dienstverlening uit.

## 5. Succesfactoren en borging

Voor de succesvolle introductie van deze visie op dienstverlening is een aantal factoren van belang. Allereerst is goede communicatie, zowel intern als extern, nodig over de inhoud en impact van de visie op dienstverlening. Een houding, gebaseerd op de vier kernwaarden, is essentieel voor het slagen. Dit is een van de onderdelen van ons meerjarig trainingsplan 'Impuls Vakbekwaamheid'. Daarbij maken we gebruik van het leeraanbod op de Wierden Academie (Vakmanschap en Vernieuwing). Het borgen van deze training en opleiding wordt georganiseerd in de dagelijkse praktijk, waar collega's elkaar aanspreken en de kwaliteit van de dienstverlening blijvend willen verbeteren.

de dienstverlening. Op de lange termijn wordt het een normale manier van werken en streven we naar maximale tevredenheid vanuit onze samenleving over de wijze waarop wij uitvoering geven aan al onze dienstverlening.

Tot slot. Deze acties zijn gericht op eerstelijns dienstverlening maar hebben impact op de gehele organisatie. Om de dienstverlening in de frontoffice (via het KCC) goed te laten verlopen, is het noodzakelijk dat de vakafdelingen het KCC daarbij ondersteunen. De backoffice informeert de frontoffice over aanpassingen in wetgeving, processen en systemen. Verder is de backoffice bereikbaar voor het KCC om vakinhoudelijke vragen van inwoners te beantwoorden en tijdig de uitgezette tweedelijns acties uit te voeren. Zodra het KCC de intake heeft afgerond, behandelt de vakafdeling het dossier en levert tijdig het gevraagde product.

*"Doel is dat iedereen een positieve dienstverlenende houding heeft en inwoners graag bij de gemeente komen".*

Daarnaast is voortdurend aandacht nodig om te sturen op dienstverlening in processen, houding en gedrag. Het koersdocument **'Expeditie Wierden; Investeren in onze toekomst met, in en voor de samenleving'** vormt hierbij het kader op grond waarvan we integraal sturen op dienstverlening als uitgangspunt voor ons handelen. Dienstverlening vraagt op korte termijn wellicht extra middelen voor techniek en aandacht voor de kwaliteit van

Om de servicenormen, onze beloften, ook daadwerkelijk waar te kunnen maken, moet een aantal zaken worden geregeld. Indien college en raad instemmen met de visie Dienstverlening zal een projectplan worden opgesteld om tot snelle implementatie over te kunnen gaan.