

Conceptvisie Dienstverlening Westerkwartier 7 september 2017

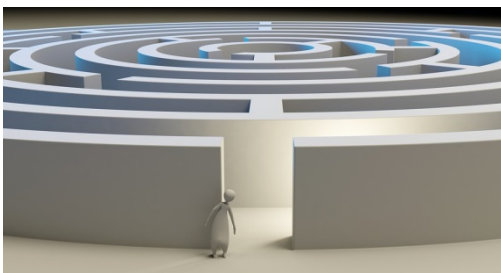
1 Inleiding

De inwoner staat centraal...

In dit document beschrijven we onze visie op dienstverlening voor de gemeente Westerkwartier. Wij hebben deze uitgewerkt aan de hand van de 3 DNA kenmerken van onze gemeente, Dichtbij, Nuchter en Ambitieuw, die we ontleen aan de strategische visie. Dit vormt de leidraad voor de inrichting en werkwijze van de organisatie, en daarmee ook voor de wijze waarop we diensten verlenen.

Deze visie geeft richting aan hoe wij omgaan met onze inwoners in de verschillende rollen die zij hebben. Soms is een inwoner partner of vrijwilliger, bijvoorbeeld wanneer hij met de gemeente beleid ontwikkelt of een inwonerinitiatief realiseert. Soms is de inwoner consument of klant, bijvoorbeeld wanneer hij een paspoort nodig heeft of een schuurtje wil bouwen. Het kan ook voorkomen dat een inwoner het (terecht) niet eens is met dingen die in zijn leefomgeving gebeuren of dat de gemeente constateert dat dingen gebeuren die niet volgens afspraak zijn. De gemeente zal dan handhavend optreden, daarbij moet altijd een goede balans gevonden worden tussen individuele belangen en algemeen belang.

We willen samen met onze inwoners* werken aan een mooier Westerkwartier: "Mooi. Voor elkaar" (*Verbindend in beweging, de contouren van de gemeente Westerkwartier*).



2 De uitdaging

We doen het samen en voor elkaar....

We zijn een gemeente die diensten verleent aan 62.000 inwoners, verdeeld over 41 kernen en 37.000 hectare. We doen dat met een team van ruim 500 medewerkers. Dit maakt dat wij bij de grotere gemeenten van Nederland behoren. Ondanks deze

schaalgrootte staan wij dichtbij onze inwoners.

Wat speelt er in onze omgeving?

De rol van de (lokale) overheid verandert. Steeds meer centrale verantwoordelijkheden worden bij de gemeente belegd. De gemeente is van de samenleving, staat in de samenleving en werkt met de samenleving. Niet organisatorische grenzen en belangen of regels en procedures, maar wat inwoners, ondernemers en de samenleving als geheel nodig hebben zijn leidend. Het vertrekpunt is niet langer 'Burgerzaken' of 'Handhaving', maar de leefwereld van de inwoner.

De wensen en invloed van inwoners nemen toe. Zij nemen initiatieven, ontwikkelen netwerken en vragen van ons om aan te haken, mee te denken en te ondersteunen. We zijn niet meer de centrale autoriteit die van oudsher bepaalt wat wel en niet mag maar een van de vele spelers in de samenleving. Innovatie, technisch (digitaal) en sociaal, gaat in een razend tempo en dat vraagt van onze organisatie om de blik vooruit te richten: wat betekent dit voor onze dienstverlening en hoe kunnen we die verbeteren?

3 Waarom verlenen we diensten?

We maken het Westerkwartier mooier en zijn van betekenis.....

Het fundament van onze nieuwe organisatie bestaat uit het antwoord op de vraag waarom wij doen wat wij doen. Het antwoord op deze vraag is dat we een zichtbare positieve bijdrage willen leveren aan onze samenleving. We willen samen met onze inwoners werken aan een mooier Westerkwartier. Dit antwoord is ook het fundament voor hoe wij onze dienstverlening vormgeven.

We leveren niet alleen de dienst, maar ook de wereld daarachter. Dit maakt ons trots op ons werk, want het gaat over het van betekenis zijn voor elkaar en onze gemeente. Alles wat we doen is daarmee een vorm van dienstverlening.

* onder inwoners verstaan wij niet alleen inwoners maar ook bedrijven en maatschappelijke partners

Samen, vertrouwen, lef en humor zijn daarbij belangrijke kernwaarden die wij onze inwoners bieden bij onze dienstverlening. Al onze medewerkers zijn in staat om vriendelijk, open en eerlijk naar onze inwoners te communiceren. Ook als een boodschap minder goed voor de inwoner uitpakt, wordt deze op een manier gebracht dat de inwoner er begrip voor heeft. We verwachten andersom ook dat onze inwoners respectvol met onze medewerkers omgaan.

Missie:

Wij zijn er voor onze inwoners. Samen maken we het Westerkwartier mooier en zijn van betekenis voor elkaar en voor onze gemeente.

“We hebben laatst een hoop gedoe gehad met onze zoon Joep. Joep zit op het vmbo en leren is niet zo zijn ding. Huiswerk maken was altijd al lastig, maar de laatste tijd verzuimde hij ook lessen waar hij geen zin in had. Dat kon niet zoveel kwaad dachten wij, maar op een gegeven moment moesten we bij de leerplichtambtenaar komen. Die heeft Joep en ons uitgelegd waarom de lessen wel gevolgd moeten worden en wat de regels zijn bij verzuim. Toen Joep na herhaalde waarschuwingen zijn gedrag niet verbeterde, vertelde de leerplichtambtenaar dat hij een proces-verbaal wilden opmaken. Een beetje overdreven vonden wij, want daar komt vast weer een hoop gedoe achterweg. De leerplichtambtenaar kon goed uitleggen waarom hij dit toch wilden doen en dat jongens als Joep soms even een maatregel nodig hebben. “



4 Dichtbij

We zijn Gastvrij en altijd in de buurt.....

Bij het verlenen van diensten zijn we ons bewust van waarom we het doen en voor wie: onze inwoners. We zijn altijd dichtbij. Dit betekent dat we fysiek en digitaal goed bereikbaar zijn.

Dichtbij is soms daadwerkelijk aan de deur thuis bezorgen of aan de keukentafel in gesprek bij de inwoner thuis op een moment dat het de inwoner past. Maar als de inwoner dat beter uit komt kan dichtbij ook een ontmoetingsplek zijn in het dorp of op een centrale

plek in de gemeente. Dichtbij is een andere keer een digitaal product dat de inwoner 24 uur per dag, 7 dagen in de week kan krijgen.

Voor inwoners die online minder vaardig zijn, zorgen we voor hulp dichtbij.

Dichtbij zijn is ook samenwerken met onze inwoners,

- wanneer zij een initiatief ontwikkelen en ons uitnodigen om aan te haken of wanneer zij onze hulp goed kunnen gebruiken
- wanneer wij beleid maken
- wanneer zij tips en adviezen voor ons hebben
- wanneer wij de eigen kracht van inwoners en/of kernen willen versterken. Zelfredzaamheid en samenredzaamheid zijn daarbij belangrijke begrippen.

*“Wij gaan volgend jaar trouwen en we hebben net, online vanaf ons vakantieadres, de huwelijksaangifte met de gemeente geregeld.
Mijn zus gaat ook trouwen en die vindt die online aangifte maar niks (zij is meer van de romantische soort). Zij heeft een afspraak gemaakt met de gemeente en hebben, samen met een ambtenaar, hetzelfde formulier met de pen ingevuld. Ze hebben ook nog de trouwlocatie bekeken.
Wij vinden het mooi dat het bij jullie allebei kan”.*

5 Nuchter

We zijn groot maar blijven gewoon.....

Qua oppervlakte en aantal dorpen is de gemeente Westerkwartier groot. Maar onze dienstverlening sluit aan bij de aard van het Westerkwartier: met gezond boerenverstand doen we wat nodig is.

Zonder poespas en met het lef om het net even anders te doen omdat het beter past.

Bij onze samenwerking met inwoners gaan we nuchter te werk. We zorgen er voor dat onze basis op orde is, dat geeft vertrouwen en dat is de start voor een vruchtbare samenwerking.

De inwoner weet waar en bij wie hij moet zijn.

In onze dienstverlening geven we ruimte aan onze inwoners. Dat doen we door mee te denken en mee te doen. We verplaatsen ons in de situatie van de inwoner.

We kijken steeds wat gewenst, nodig en passend is: altijd maatwerk dus (faciliteren). Omdat we lang niet altijd zelf aan het stuur staan, zorgen we dat we desgewenst snel mee kunnen in het tempo van onze inwoners. We hebben ons beleid (zo min mogelijk en op hoofdlijnen), onze werkwijze en onze begroting hierop ingericht: zo min mogelijk regels en/of bemoeizucht. Of zoals Loesje de oplossing voor bureaucratie ziet:

“We voeren een maatregel alleen uit als ie op een bierviltje past”.

**OPLOSSING
BUREAUCRATIE**

**WE VOEREN
EEN MAATREGEL
ALLEEN UIT**

**ALS IE OP EEN
BIERVILTJE PAST**

Loesje

Postbus 1045
6801 BA Arnhem www.loesje.nl

*“Ik woon aan een drukke weg en stoorde me al een tijdje aan een heg van de gemeente die me bij het uitrijden het uitzicht benam: best wel gevaarlijk dus. Toevallig sprak ik een medewerker van de gemeente die net bezig was met onderhoud aan de begraafplaats. Ik legde mijn probleem uit, hij heeft de situatie bekeken en gaf het, via zijn tablet, direct door aan zijn team. Een dag later was de heg gesnoeid!
Snel geregeld en wij kunnen weer veilig de weg op!”*

6



Ambitieu

We gaan mee met nieuwe ontwikkelingen en verbeteren ons continu.....

We volgen de maatschappelijke ontwikkelingen, en vertalen dit naar Westerkwartier-oplossingen.

De samenleving is continu in verandering en hierop willen we snel inspelen. We zoeken het contact met onze inwoners op een andere manier. We investeren in een goede voorbereiding van besluiten, samen en nabij onze inwoners.

In onze online dienstverlening en communicatie maken we gebruik van die kanalen die passen bij onze inwoners. Onze website wordt zo ingericht dat onze inwoners snel en doeltreffend worden bediend. We houden hierbij rekening met de vraag achter de vraag en denken pro-actief met de inwoner mee.

Persoonlijk contact, actief gebruik van de laatste trends op het gebied van sociale media en het gebruiken van nieuwe ontwikkelingen maken onderdeel uit van de dienstverlening. We begrijpen dat het voor een inwoner handiger is om een snelle vraag via sociale media te stellen en zullen op de vraag reageren op een manier en snelheid die bij het medium past. We stimuleren het gebruik van online dienstverlening. Overbodige regels schrappen we. Hierdoor vereenvoudigen we het wederzijds contact, om zo de administratieve lasten voor iedereen tot een minimum te beperken. In de samenwerking met onze inwoners zijn we een middel.... geen te nemen obstakel.

"Ik appte laatst met de gemeente met een vraagje over mijn belastingaanslag. Nadat ik heel prettig ben geholpen, vroeg de medewerkster van de gemeente of ik wist dat mijn paspoort bijna verlopen was. Ze heeft gelijk een afspraak voor me gemaakt hier bij ons in het dorpshuis.

Heel attent, en handig dat de gemeente langs komt!"



7 Hoe gaan onze contacten?

We geven duidelijk aan bij wie je moet zijn.....

De wijze van dienstverlening wordt per

product/onderwerp beschreven. Vaak zal de online dienstverlening het volledige proces dekken, soms een deel en een andere keer wordt het helemaal niet gebruikt. Soms zijn contactmomenten noodzakelijk of gewenst. Dat kan via de (voor bij de dorpen) bekende contactpersonen of telefonisch via 140594. Afspraken kunnen overal in onze gemeente plaatsvinden. Door aan de verschillende rollen van onze inwoners (partner, vrijwilliger, klant, consument, klant, onderdaan) een heldere contactvorm te verbinden, weet de inwoner precies wat hij mag verwachten. Alle contacten met inwoners, dus digitaal, fysiek, in de dorpen en bij de mensen thuis vormen samen het zogenoemde dorpsplein.

Wij hanteren 4 contactvormen:

a. Zelfservicevorm:

Indien je een eenvoudig product van ons nodig hebt dan kun je dat direct online regelen. Onze website voldoet aan alle daaraan te stellen eisen en is zo ingericht dat je snel vindt en kunt aangeven dat wat je zoekt. Het proces geeft tussentijds voortgangsinformatie, zodat het resultaat op het beloofde moment er is. En daarvoor hoef je niet bij ons langs te komen, wij brengen het graag bij je thuis. Maar als je liever zelf langskomt dan bieden we daarvoor mogelijkheden in de buurt. Of als je dat liever hebt op een locatie, waar we ruime openingstijden hanteren.

“We zijn net verhuisd elders vanuit het land naar een nieuwbouwwoning in het mooie Westerkwartier. De verhuizing konden we, supermakkelijk, online doorgeven via de website van de gemeente. We konden direct ook vuilcontainers, een compostvat, een milieupas en een nee/nee sticker aanvragen. Tot slot werd er medegedeeld dat er een welkomstbloemetje en een paar milieuzakken naar ons onderweg waren. Echt heel goed meegedacht en allemaal online geregeld!”

b. Samenwerkingsvorm:

Wij laten ons graag uitnodigen en/of uitdagen door onze inwoners of partners die zelf dingen willen oppakken of initiëren. We doen waar gewenst met hen mee en zo nodig dragen we een steentje bij. Soms moeten we op onze handen zitten, om het proces vanuit de samenleving te laten gebeuren. Onze bijdrage is altijd maatwerk.

Vanuit de gedachte dat we samen meer kunnen dan alleen, zoeken we daarbij zo mogelijk de samenwerking/verbinding met mensen of instanties uit verschillende sectoren (onderwijs, ondernemers, onderzoek, omgeving, overheid). Het proces verloopt transparant. We geven duidelijk aan wat er van ons verwacht kan worden.

Onze medewerkers luisteren, denken mee en helpen mee om gezamenlijk onze gemeente mooier te maken. Soms nemen we als gemeente zelf het initiatief, bijvoorbeeld wanneer het wenselijk is een proces op gang te brengen. Dit kan bijvoorbeeld betrekking hebben op de zelfredzaamheid of de samenredzaamheid van inwoners. We zijn een lerende organisatie, waarbij we leren van onze successen en fouten. Dat betekent dat we open staan voor de ideeën en oplossingen van anderen. Die halen we ook actief op bij onze inwoners en andere partners in de samenleving, zoals bij kennisinstellingen.

“De school in ons dorp is een paar jaar geleden gesloten. We vonden en vinden het nog steeds heel jammer maar we zien ook wel in dat de school, met zo weinig leerlingen, niet meer open te houden is. Gelukkig kunnen de leerlingen op scholen in de buurt terecht. Om deze leerlingen ook bij slecht weer op school te krijgen, hebben we een groep vrijwilligers bij elkaar gebracht die op de “schooltaxi” rijden. Deze schooltaxi (9-persoons busje) konden we aanschaffen dankzij fondsenwerving waar ook de gemeente een bijdrage aan heeft geleverd. Geweldig dat dit zo kan!”

c. Meedenkvorm:

Indien je een probleem ervaart en er zelf niet uit komt dan denken we graag mee over de mogelijkheden. Als je contact met ons hebt geven wij de voorkeur aan persoonlijk contact, bij je thuis of in de buurt, om de vraag duidelijk te krijgen. Onze medewerkers zijn in de dorpen en buurten aanwezig en benaderbaar. Zo kunnen zij goed mee denken over de oplossing die het meest passend is, waarbij ook wordt ingezet op wat de inwoner zelf kan of wat de inwoners samen kunnen. We nemen je mee in de voortgang van het proces, zodat het resultaat geen verrassing meer is.

“Mijn man heeft de diagnose ALS gekregen en dat is heel moeilijk voor ons gezin. Gelukkig krijgen we van alle kanten hulp en ook de gemeente helpt mee. Mijn man zit in een rolstoel maar gelukkig komen de medewerkers van de gemeente bij ons thuis. Dankzij de gesprekken met de gemeente hebben we nu een gehandicaptenparkeerplaats en een parkeerkaart en kan mijn man gewoon met mij mee boodschappen doen. Zo wordt het leven een beetje draaglijker in deze moeilijke tijden, bedankt daarvoor.”

d. Handhaafvorm

Wij zorgen er voor dat daar waar nodig controle en handhaving plaats vindt. Wij doen de controles eerlijk en zijn open over onze aanpak en de resultaten. Fraude wordt bestraft en onze sancties leggen we persoonlijk uit. Inwoners kunnen ons evengoed aanspreken op onze verantwoordelijkheden, bijvoorbeeld wanneer wij het beheer niet goed uitvoeren. Kortom afspraak is afspraak.

“Vandaag hadden we iemand van de gemeente aan de deur. We zijn bezig met een paasbult, dat leek ons geweldig leuk voor onze dorpsbewoners. Wisten wij veel dat daar regels aan verbonden zijn. De medewerker van de gemeente heeft ons heel goed uitgelegd waarom die regels er zijn en wat de gevolgen kunnen zijn als het misgaat. We hebben nu, op aanraden van diezelfde medewerker, een andere plek in het dorp gevonden en we maken er daar nu een geweldige happening van!”



8 Wat wordt het resultaat?

Een tevreden inwoner met een glimlach...

Onze dienstverlening is van een hoog kwaliteitsniveau met daar boven op een plus. Het hoge niveau van dienstverlening willen we terugzien in onze inwonerstevredenheid, die bovengemiddeld goed is. De plus komt tot uiting in de manier waarop we diensten verlenen: we dagen onszelf uit om verder te gaan dan inwoners van ons verwachten. Dat kan zijn door de wijze waarop we dat doen, de snelheid waarmee we dat doen of

de omvang van de prestatie. We zijn pas tevreden als onze inwoners dat ook zijn; ook al kunnen wij hen niet altijd bieden wat zij vragen, de wijze waarop wij ons werk doen moet hen altijd tevreden stellen.

Visie:

We zijn een gastvrije gemeente, altijd in de buurt en je weet bij wie je moet zijn. We zijn groot maar blijven gewoon. We gaan mee met nieuwe ontwikkelingen en verbeteren ons continu. Met als resultaat een tevreden inwoner met een glimlach.