

## **VISIE OP DIENSTVERLENING**

### **Vooraf**

Dienstverlening aan haar inwoners en ondernemers is een kerntaak voor elke gemeente. Naast aandacht voor de inhoudelijke kwaliteit van die dienstverlening is er ook steeds meer aandacht voor de manier waarop de gemeente haar dienstverlening uitvoert.

Gemak voor inwoners en ondernemers die een gemeentelijk product nodig hebben is daarbij een belangrijk onderwerp, evenals de manier waarop de gemeente haar inwoners en ondernemers tegemoet treedt.

Ook onze gemeente is al sinds jaar en dag een dienstverlener richting haar inwoners en ondernemers en ook onze gemeente is al langere tijd bezig om de kwaliteit van de dienstverlening verder te verbeteren.

Voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening is het wenselijk dat wij een visie vaststellen die richtinggevend is.

### **Karakter van deze visie**

De ontwikkelingen waarmee onze gemeente te maken heeft onder andere op het gebied van wet- en regelgeving, maatschappelijke trends en digitalisering zijn veelvuldig, soms onvoorspelbaar en snel. Dat betekent dat een gedetailleerde visie op dienstverlening met bijbehorend meerjaren uitvoeringsplan al achterhaald is op het moment dat deze wordt vastgesteld.

Zo gingen wij er enkele jaren geleden van uit dat de operatie Basisregistratie Personen grote veranderingen in de werkwijze van onze team Burgerzaken zou betekenen. Deze operatie is stilgezet. Zo ook was aardgasvrij bouwen een aantal jaren geleden een relatief onbekend verschijnsel en is het nu een speerpunt, ook in onze gemeente. De ontwikkelingen rond digitalisering gaan zo mogelijk nog sneller en zijn nog moeilijker voor een langere termijn te voorspellen.

Daarom kiezen wij ervoor om in deze visie te beschrijven wat volgens ons de kern van de gemeentelijke dienstverlening moet zijn. Die kern vormt het kader waarbinnen wij onze dienstverlening verder vorm willen geven in een snel veranderende omgeving.

Met de visie als basis gaan wij onze dienstverlening stap voor stap ontwikkelen. Wij zullen daarbij initiatieven nemen en aanhaken op ontwikkelingen die zich voordoen en daarop voortbouwen. Belangrijk zijn daarbij de ontwikkelingen die zich landelijk voordoen bijvoorbeeld rond de Digitale Agenda 2020 en de Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU), een initiatief van de VNG waarbij wordt getracht de uitvoeringskracht van gemeenten te vergroten door samenwerking. Voor ons als relatief kleine gemeente zijn veel voordelen te behalen in deze samenwerking alleen al vanwege het feit dat onderzoek en ontwikkeling op een grotere schaal beter vorm kan krijgen dan op het niveau van onze gemeente. Ook zoeken wij nadrukkelijk de samenwerking met onze partners in de regionale gemeentelijke samenwerking.

Wij zullen bij deze samenwerkingsvormen altijd oog houden voor wat het meest wenselijk is in onze lokale situatie.

We geven de ontwikkeling vorm in samenwerking met alle betrokken medewerkers, onze samenwerkingspartners, onze inwoners en ondernemers en de gemeenteraad.

Wij zullen periodiek rapporteren over de voortgang aan de gemeenteraad, aan de inwoners en ondernemers, aan onze samenwerkingspartners en alle betrokken medewerkers (monitoring).

## **Onze visie op dienstverlening**

Inwoners en ondernemers zien de gemeentelijke producten vaak als een te nemen hindernis of hinderlijke bijkomstigheid voor iets wat zij willen doen of bereiken, zoals een evenement (vergunning) of een buitenlandse reis (identiteitsdocument). Inwoners en ondernemers kunnen voor veel gemeentelijke producten niet bij een andere leverancier terecht, wij hebben als gemeente een monopolie positie op veel van onze dienstverlening.

Ook is de gemeentelijke dienstverlening vaak gekoppeld aan wet- en regelgeving en zit de gemeente in de positie van beoordelaar en controleur, bijvoorbeeld binnen de Participatiewet. Of moet de gemeente een afweging maken tussen het individuele belang van de aanvrager en het algemeen belang bijvoorbeeld bij vergunningverlening.

Deze werkelijkheid was voor de Belastingdienst de aanleiding om te gaan werken met de slogan "Leuker kunnen we het niet maken, wel gemakkelijker."

Onze ambitie reikt nog iets verder. Wij willen het voor onze inwoners en ondernemers ook gemakkelijker maken waar dat kan. Wij willen het daar bovenop ook leuker maken in die zin dat inwoners en ondernemers zoveel mogelijk met een prettig gevoel kunnen terugkijken op het contact met de gemeente.

Voor ons bestaat de kern van onze dienstverlening uit de volgende elementen:

**1. *Wij werken vanuit het inwonersperspectief.***

Met inachtneming van alles wat hiervoor geschreven is over de bijzondere rol en taak van de gemeente proberen wij waar dat mogelijk is te werken vanuit het inwonersperspectief. Dit betekent dat wij ons aanbod en onze dienstverleningsprocessen zo inrichten dat zij aansluiten bij wensen, beleving en behoeften van inwoners en ondernemers.

**2. *We schenken veel aandacht aan de bejegening van onze inwoners en ondernemers.***

Wij willen dat onze inwoners en ondernemers zich welkom, gehoord en gezien voelen in contacten met de gemeente, of dat nu fysiek is, telefonisch of anderszins. Daarom kiezen wij voor gastvrijheid.

**3. *We optimaliseren onze digitale dienstverlening.***

Wij willen dat onze inwoners en ondernemers zoveel mogelijk zaken op ieder gewenst tijdstip en locatie kunnen regelen. Wij willen dat onze informatie goed toegankelijk is via de website zodat mensen hun zaken overal en altijd kunnen uitzoeken.

## **Samenhang**

Het digitaal aanbieden van diensten is overigens geen garantie voor de kwaliteit van de dienstverlening wanneer de e-formulieren bijvoorbeeld onduidelijk of onlogisch zijn voor de aanvrager. Processen die zijn ingericht vanuit het inwonersperspectief kunnen alsnog tot frustraties leiden wanneer de behandelend ambtenaar niet gastvrij is. En zelfs gastvrijheid verliest iets van de glans wanneer het gekoppeld is aan onvriendelijke processen.

Dit betekent dat alle drie de centrale elementen in hun onderlinge samenhang de kwaliteit van de dienstverlening bepalen en dus ook in samenhang uitgevoerd moeten worden.

### Dienstverlening is van de hele organisatie

Een welbekend misverstand is dat gemeentelijke dienstverlening zich beperkt tot een Servicepunt of Klant Contact Centrum en team Burgerzaken. Dit zijn inderdaad bekende onderdelen van de gemeentelijke organisatie als het om dienstverlening gaat, zij zijn echter niet de enige.

Dienstverlening is een kerntaak van de gehele organisatie zowel van de frontoffice als van de vak afdelingen die in wezen een backoffice vormen.

Alle medewerkers werken direct of indirect voor de inwoners en ondernemers. Dit betekent dat de drie elementen uit de visie op dienstverlening onverkort gelden voor alle medewerkers. Werken vanuit het inwonersperspectief en een bejegening vanuit gastvrijheid geldt dus zowel voor de receptioniste als voor de medewerker van het archief, de beleidsmedewerker Ruimtelijke Ontwikkeling als voor de kwaliteitsmedewerker in het Sociaal Domein.

Het betekent ook dat het de verantwoordelijkheid van de gehele organisatie is om de medewerkers van het Servicepunt, die vaak het eerste contact hebben met inwoners en ondernemers, te faciliteren in hun werk. Dit door bijvoorbeeld agenda's goed bij te houden en open te stellen, telefonische bereikbaarheid te organiseren e.d.

Wanneer dienstverlening van de hele organisatie is bestaat het risico dat dienstverlening vervolgens van niemand is. Daarom is het van belang dat het MT eigenaar wordt van de ontwikkeling van de dienstverlening. Dit is een collectieve verantwoordelijkheid waarbij één van de MT leden is aangewezen als trekker.

### **De plek van deze visie in de gemeentelijke organisatie en haar werkzaamheden**

#### Coalitieakkoord 2018-2022 Zes Dorpen, Eén Renkum

Onze visie op dienstverlening en de manier waarop wij daaraan willen werken sluit aan bij het Coalitieakkoord;

“De dienstverlening naar onze inwoners sluit aan op hun wensen, de landelijke ontwikkelingen en de digitale mogelijkheden.  
We onderzoeken of we de openstelling van ons gemeentehuis kunnen wijzigen door onze inwoners meer online te laten regelen en door bijvoorbeeld te gaan werken met afspraken. Voor het verbeteren van onze digitale dienstverlening bekijken we voorbeelden van hoe andere gemeenten hun (digitale) dienstverlening hebben opgezet, Bij de implementatie zoeken we vervolgens de samenwerking op met andere gemeenten.”

#### Koersplan Renkum 2020

In het Koersplan (“waarin de koers bepaald wordt die leidt tot de organisatie die wij willen zijn”) wordt het gedachtegoed van ‘nooit af’ beschreven, dit sluit aan bij de werkwijze die wij kiezen voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Werkende weg leren en ontwikkelen in een omgeving die voortdurend verandert. Het Koersplan stelt dat focus het sleutelwoord is voor organisatieontwikkeling, hetzelfde geldt voor de ontwikkeling van de dienstverlening. De noodzakelijke focus wordt aangebracht door de omschreven kern van de dienstverlening.

Een toepasselijk citaat uit het Koersplan is: “Een reis van 1000 kilometers begint met een enkele stap.” Deze woorden nemen we mee in het ontwikkelen van onze organisatie: het proces doorlopen we stap voor stap, en met focus op iedere stap. Want als we alles in één keer willen doen, raakt onze

aandacht versnipperd. Dan handelen we ad-hoc en wordt het een onmogelijke opgave om gezamenlijk en in de maat te bewegen.”

Centraal in de strategie van het Koersplan staat dat de gemeentelijke organisatie naar buiten gericht is, met het oog op de samenleving. Het inwonersperspectief zoals verwoord in onze visie op dienstverlening is daar een concrete vertaling van.

#### Werkzaamheden binnen vak afdelingen

Hiervoor is bij de visie al beschreven dat de drie elementen van de visie op dienstverlening onverkort gelden voor alle medewerkers van onze organisatie. Dit geldt ook voor lopende werkzaamheden en de plannen die binnen teams worden ontwikkeld in het kader van gewijzigde wet- en regelgeving, nieuw beleid, kwaliteitsverbetering e.d. Hierbij valt te denken aan de transformatie binnen het Sociaal Domein, de voorbereidingen voor de Omgevingswet en het Plan van Aanpak naar aanleiding van het Doelmatigheidsonderzoek bij Burgerzaken.

Ook geldt dit natuurlijk voor de werkzaamheden die samenwerkingspartners zoals de ODRA en de Connectie voor of namens onze gemeente uitvoeren. Dit betreft o.a. vergunningverlening, belastingen en het archief.

#### Ondersteunende plannen en werkzaamheden

In de aanloop naar de opstelling van deze visie op dienstverlening en het bijbehorende uitvoeringsplan is door BMC onderzocht met welke ontwikkelingen wij bij de dienstverlening rekening moeten houden en hoe de implementatiekracht van onze organisatie eruit ziet (Onderzoek dienstverlening 2018). Het spreekt voor zich dat er nauwe relaties zijn tussen de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en het gemeentelijke informatiebeleid. Een goede digitale infrastructuur en informatiehuishouding is een noodzakelijke randvoorwaarde voor elke vorm van dienstverlening, zowel offline als online. Indachtig het Koersplan Renkum 2020 en het Onderzoek dienstverlening 2018 zullen medewerkers vanuit beide vakdisciplines in samenwerking stap voor stap de verdere ontwikkeling van de dienstverlening ter hand nemen.

Hetzelfde geldt, alhoewel dat mogelijk wat minder prominent naar voren komt, voor de samenhang tussen de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en de juridische kaders waarbinnen dat gebeurt. Alleen al de ontwikkeling van de onlinedienstverlening vraagt om aanpassing van rijks- en lokale regelgeving omdat veel geldende wetsteksten van voor het digitale tijdperk zijn. Ook hier zal in gezamenlijkheid gewerkt worden aan ontwikkelingen. Het belang van compliance binnen onze organisatie is ook als aandachtspunt opgenomen in het eerdergenoemde Onderzoek dienstverlening 2018.

Werken volgens de kernpunten van onze visie op dienstverlening vraagt (op onderdelen) een andere manier van werken van onze medewerkers waarvoor ook andere competenties en vaardigheden nodig zijn. Om onze medewerkers hierin te faciliteren zal in samenwerking met de mensen van Personeel en Organisatie bekeken worden wat hiervoor nodig is.

Het verder doorvoeren van het zaakgericht werken in onze gemeente is een belangrijke voorwaarde voor het ontwikkelen van de dienstverlening, dit wordt in een afzonderlijk project opgepakt. Daarnaast is een adequate ondersteuning door ICT en functioneel beheer van groot belang voor de verdere ontwikkeling én voor de going concern uitvoering van de dienstverlening.

### **Financiële vertaling**

Verdere ontwikkeling van onze dienstverlening kost geld, in het Coalitieakkoord 2018-2022 en de vertaling daarvan in de Perspectiefnota zijn hiervoor structureel extra middelen beschikbaar gesteld, te weten € 88.000,00 per jaar.

De extra middelen geven ruimte om de dienstverlening verder te ontwikkelen en vragen om een creatieve insteek omdat de middelen niet onbegrensd zijn. Er zal veel met eigen mensen en is samenwerking met anderen worden opgepakt en er zal 'werk met werk' gemaakt worden, daar waar toch al ontwikkelingen gepland staan zoals bijvoorbeeld rond de Omgevingswet zal het dienstverleningsaspect meegenomen worden.

### **Praktische vertaling**

In een apart uitvoeringsplan hebben wij de visie op dienstverlening uitgewerkt in projecten en acties.