

Visie op Dienstverlening 2019 – 2023

1. Inleiding en context

Dronten geeft je de ruimte en is een gemeente met lef. De samenleving verandert snel, de gemeente Dronten verandert mee.

Het is een tijd van verdere individualisering en digitalisering, maar ook een tijd van samen met de inwoners optrekken in initiatieven en projecten.

De manier waarop de gemeente haar diensten verleent zal hierin mee moeten bewegen. De gemeente Dronten wil in verbinding naar haar klanten, vanuit goed vakmanschap, vernieuwend werken zodat de klanten vertrouwen houden in de dienstverlening van de gemeente¹. Dat is de kern van onze visie op dienstverlening. Dronten doet wat ze belooft en beweegt mee met de mogelijkheden van vandaag.

Missie

Gemeente Dronten wil een participerende organisatie zijn waarbij, samen met bewoners, bedrijven en organisaties, invulling wordt gegeven aan dienstverlening en het sociaal en ruimtelijk domein (Bron: Toekomstvisie Dronten 2014)

Dienstverlening is een breed begrip. Iedereen die voor ons namens de gemeente werkt is een dienstverlener, ongeacht welke rol je hebt. De samenleving verandert snel. Zo is in het sociaal domein veel veranderd de afgelopen jaren. De gemeente is verantwoordelijk voor de uitvoering van de wetgeving op dit terrein en dit brengt veel interactie met inwoners en instellingen met zich mee, waarbij dienstverlening een belangrijk aspect is. Ook de invoering van de nieuwe Omgevingswet (januari 2021) 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 de leidraad.

Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen vragen dat de gemeente inspeelt op de behoefte van haar inwoners, bedrijven en instellingen. Zo halen we als gemeente steeds meer op uit de samenleving zelf en spelen we in op initiatieven en behoeften van inwoners en bedrijven. Dit vertaalt zich ook in de behoefte 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 de klant steeds positief te verrassen.

Het coalitieakkoord 2018 – 2022 'Naar nieuwe verbindingen' speelt in op deze ontwikkelingen en spreekt over verbindingen in vele varianten: met de samenleving, met ondernemers, met maatschappelijke waarden. 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. In de implementatiefase van deze visie zal daarvoor een methodiek worden ontwikkeld.

De gemeente Dronten staat niet alleen maar werkt landelijk samen met andere gemeenten via de Gezamenlijke gemeentelijke uitvoering 2019. In 2018 is gestart met 'Samen Organiseren', waarin de basis is gelegd voor verbetering van dienstverlening. Dit wordt vanuit de VNG aangevlogen vanuit de volgende lijnen:

- Digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet;

¹ Als we spreken over de klant, dan bedoelen we hiermee: de inwoners, bedrijven en instellingen waar de gemeente interactie en/of transactie mee heeft.

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

In deze visie op Dienstverlening sluit de gemeente Dronten in hoofdlijnen aan op de basis van de VNG.

2. Dronten op Koers

De gemeente heeft in 2017 de agenda voor de organisatieontwikkeling opgesteld, Dronten op Koers. Een citaat hieruit:

Wij werken vanuit ons hart voor de gemeente Dronten. Als dienstverlenende organisatie zetten wij onze professionaliteit in, vanuit betrokkenheid op gemeente Dronten. Vanuit wensen en belang van gemeente Dronten benutten wij mogelijkheden en ontwikkelen wij ons mee met gemeente Dronten.

- Wij zijn een dienstverlenende en faciliterende organisatie;
- Wij nemen verantwoordelijkheid, zijn betrouwbaar en zijn daarop aanspreekbaar;
- Wij zijn open en transparant;
- Wij geven de professional de ruimte;
- Wij werken samen en integraal;
- Wij kennen onze klanten en elkaar;
- Wij zijn een lerende organisatie, want we blijven ons ontwikkelen.



3. Dienstverlening in Dronten

Onder dienstverlening verstaan wij alle vormen van contact en/of transactie tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeente. Zij vormen onze 'klanten', waarvoor we met ons hart voor dienstverlening willen werken. Dienstverlening betreft alle domeinen waar de gemeente verantwoordelijk voor is. De gemeente vervult hierbij verschillende rollen (vergunningverlener, toezichthouder, handhaver, ontwikkelaar, ondersteuner, bestuurder, publieke dienstverlener). In al deze rollen is een dienstverlenende houding van belang. Interne dienstverlening en externe dienstverlening hebben een direct verband met elkaar.

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 overheid zijn divers, echter in de houding van de gemeente staat dienstverlening in al deze rollen centraal.

In het coalitieakkoord 2018 draait het bij dienstverlening om verbinding met de samenleving. 'Het gebruik van eenvoudige taal, duidelijke communicatie en transparantie zijn daarbij vanzelfsprekend. Onze nieuwe manier van werken vraagt flexibiliteit van onze organisatie' Ook zaken mogelijk maken past in de doelstellingen van het bestuur: 'we willen initiatieven uit de samenleving beter leren kennen en belonen'. De nieuwe Omgevingswet biedt bijvoorbeeld meer ruimte voor ondernemers. De Dronten Koers zet in op gidsen, mantelzorg en menselijke maat. Wat is daarvoor nodig: uitstekende dienstverlening, een wendbare organisatie, meebewegen, goede ICT en vaak ook een andere houding. Digitaal maar altijd in gesprek met de samenleving.

Dronten heeft haar ambities voor dienstverlening verwoord 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. En we vertalen deze beloften in concrete zaken waarop de klant ons kan aanspreken.

Verbinden	<ul style="list-style-type: none"> • we zijn betrokken en hebben persoonlijke aandacht voor u • we werken op maat, waarbij digitale processen u en ons zo veel mogelijk ondersteunen² • We zoeken proactief contact met u en komen indien nodig naar u toe • We zijn op meerdere manieren bereikbaar
Vakmanschap	<ul style="list-style-type: none"> • we denken met u mee vanuit onze kennis en expertise • we gebruiken duidelijke taal en houden rekening met anderstaligen en laaggeletterden • We nemen het perspectief van de klant als uitgangspunt bij onze dienstverlening
Vertrouwen	<ul style="list-style-type: none"> • we verrassen u graag positief • we gaan uit van vertrouwen bij het afhandelen van uw vragen en verzoeken • we zijn transparant in wat we doen • We houden rekening met uw privacy
Vernieuwend	<ul style="list-style-type: none"> • we werken met actuele (digitale) technieken • we maken zaken zo eenvoudig mogelijk voor u • we verbeteren onze dienstverlening continu en betrekken bewoners en bedrijven daarbij

4. Transparante dienstverlening

De ambities die we als gemeente hebben voor onze dienstverlening hebben we vertaald naar zaken waar u op kunt rekenen en waar we op aanspreekbaar zijn.

Kern waarden	Waar zijn we op aanspreekbaar:
Verbinden	We werken op afspraak, daardoor nagenoeg geen wachttijden
	Indien geen afspraak, dan helpen we de klant en streven we naar zo beperkt mogelijke wachttijden bij de balie
	We behandelen terugbelverzoeken binnen 2 werkdagen
	Telefonische vragen worden zoveel mogelijk direct afgehandeld door ons Klantcontactcenter
	Inkomende telefoontjes worden snel en vakkundig opgenomen (70% van inkomende telefoontjes binnen 25 seconden opnemen)
	Zoveel mogelijk gemeentelijke producten en diensten zijn online af te handelen
	We nemen de tijd voor u om uw vragen zorgvuldig te behandelen (waar nodig in een persoonlijk gesprek)
	Op e-mails en post krijgt u een ontvangstbevestiging
Vakmanschap	We maken Initiatieven vanuit bedrijven en inwoners mogelijk (binnen de geldende kaders)
	We laten onze schriftelijke uitingen periodiek toetsen door een klantenpanel, waarbij we letten op heldere taal en rekening houden met anderstaligen
	Meldingen, klachten en verzoeken worden binnen 24 uur bevestigd en afgehandeld binnen de afgesproken termijn
Vertrouwen	Aanvragen en vergunningen worden zo mogelijk sneller dan binnen de wettelijke termijn afgehandeld
	We passen waar mogelijk een lichtere toets op vergunningaanvragen toe

² Voor inwoners zonder internet creëren wij een mogelijkheid bij de publieksbalie in het gemeentehuis.

	We publiceren de resultaten ten aanzien van deze servicenormen dienstverlening
	We houden ons aan de wet- en regelgeving omtrent de privacy van onze inwoners en bedrijven (AVG)
Vernieuwend	We laten onze klanttevredenheid 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 verbeteren onze werkprocessen en betrekken daar de input van bewoners en bedrijven bij

We monitoren de uitgangspunten en de meetbare doelstellingen continu door middel van een dashboard dienstverlening. Het dashboard wordt periodiek 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 de klant een product of dienst bij de gemeente heeft afgenomen. Daarnaast maken we gebruik van klantenpanels 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 welslagen. We zetten daarvoor onder andere een meerjarig trainingsplan via de Dronten Academie op. 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. Doel is dat iedereen een positieve dienstverlenende houding heeft en klanten graag bij de gemeente komen. Naast de gedragskant is ook de systeemkant van belang. De ICT systemen die ons ondersteunen met internet, het stroomlijnen van werkprocessen en telefonie zijn inmiddels niet meer van ondergeschikt maar van essentieel belang. De op de planning staande nieuwe huisvesting van het gemeentehuis ademt dezelfde visie op dienstverlening. Het gemeentehuis als ontmoetingsplek voor alle inwoners en partners van de gemeente, waar met persoonlijke aandacht wordt gewerkt aan optimale dienstverlening.

Om de aandacht voor dienstverlening te borgen stellen wij begin 2019 een regisseur dienstverlening aan. Daarnaast is binnen de lijn voortdurend aandacht nodig om te sturen op dienstverlening in processen, houding en gedrag. Dronten op Koers vormt hierbij het kader waarbinnen we integraal sturen op dienstverlening als uitgangspunt voor ons handelen. Dienstverlening vraagt op korte termijn voor extra middelen en aandacht, op lange termijn is het onderdeel van de lijn en maakt het onderdeel uit van de organisatieontwikkeling Dronten op Koers.

Tenslotte, het verbeteren van de dienstverlening vraagt niet alleen een leerhouding bij iedereen, het moet ook plezier uitstralen. Dienstverlening met een glimlach, dat is wat onze klanten mogen ervaren.

6. Communicatie en vervolg

Na vaststelling in het college zal de kern van deze visie extern worden gepubliceerd via intranet en de plaatselijke media. Voor zowel de interne communicatie als de externe communicatie is een aanpak opgesteld. Alle medewerkers van de gemeente zullen via

een implementatie- en trainingsplan worden gestimuleerd om op die manier te werken zoals in deze visie wordt beschreven.

7. Proces van totstandkoming

Deze visie is tot stand gekomen via een interactief proces met onze medewerkers, ons management en bestuur. Ook zijn inwoners, bedrijven, instellingen en (keten)partners geraadpleegd over de concept visie tijdens twee ronde tafelbijeenkomsten in oktober. Deze input is verwerkt in dit document. De visie is niet in beton gegoten, maar biedt ruimte voor vernieuwing en zal daar waar nodig worden aangepast of aangevuld.

Dienstverlening is van ons allemaal!