



Visie op
Dienstverlening in
Oude IJsselstreek

maart 2020

Dichtbij en op maat

Inhoud

Inhoud	2
Wat verstaan we onder dienstverlening?	3
Waarom deze nieuwe visie	4
Totstandkoming van de visie	5
Visie op dienstverlening 2020	6
1 We werken vanuit de bedoeling	8
2 De inwoner staat centraal in onze dienstverlening	10
3 We werken vanuit vertrouwen voor, naast en met de inwoner	12
4 We informeren op tijd en helder	14
5 We zijn altijd dichtbij	16
6 Partner in dienstverlening	18
Hoe gaan we aan de slag	20
Bijlage 1: Onderliggende data	22



Wat verstaan we onder dienstverlening?

Op allerlei momenten en manieren hebben inwoners, bedrijven, verenigingen, organisaties en instellingen contact met de gemeente, en wij met hen. Bijvoorbeeld voor het organiseren van een evenement, het aanvragen van een paspoort of het melden van een verloren of gevonden voorwerp. Het maakt niet uit op welke manier dit gebeurt; telefonisch, aan de balie, via de website, via sociale media (Facebook, WhatsApp of Twitter), of tijdens een overleg.

Als gemeente Oude IJsselstreek willen we onze dienstverlening optimaal voor elkaar hebben. Dichtbij en op maat.

Dienstverlening gaat over de manier waarop de inwoner contact met de gemeente heeft. Waar we het hebben over 'inwoner', bedoelen we ook bedrijven, instellingen, verenigingen etcetera. We hebben het over h^oe zij producten en diensten kunnen aanvragen bij de gemeente via balie, telefoon of website. En hoe dit wordt afgehandeld. Het gaat dus niet over de inhoud van bijvoorbeeld een vraag. Het gaat ook over het gebruiken van het oplossend vermogen van onze samenleving zelf. Het kijken naar wat inwoners zelf kunnen, Door onze dienstverlening zo in te richten dat we zo goed mogelijk aansluiten bij wat er nodig is. Door te werken vanuit de bedoeling: vanuit de situatie, de vraag, de inwoner. En hiervanuit een goede oplossing vinden. Waarbij de regels niet bepalend zijn, maar ons helpen.

Wij onderschrijven hierbij de VNG definitie van dienstverlening: iedere interactie en/of transactie tussen personen, bedrijven of instellingen en de gemeente. Hieronder valt ook: informatie-verstrekking aan inwoners en bedrijven, bejegening van inwoners en bedrijven en het ontvangen en afhandelen van meldingen en klachten.

→ Waarom deze nieuwe visie?

Onze huidige visie op dienstverlening dateert van 2010. Wij hebben op basis hiervan de afgelopen jaren veel geïnvesteerd in het verbeteren van onze dienstverlening, gebaseerd op het landelijk *Gemeente heeft Antwoord@* concept. De essentie hiervan is dat inwoners en bedrijven één centrale toegang hebben tot de overheid en niet meer van het kastje naar de muur worden gestuurd (van de ene naar de andere afdeling).

We zijn nu tien jaar verder. Veel hebben we gerealiseerd. Maar de ontwikkelingen gaan door. Denk aan de demografische ontwikkelingen, decentralisaties, Omgevingswet, wet- en regelgeving rondom privacy, verdergaande digitalisering.

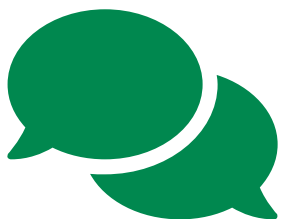
Maar ook de veranderende behoefte van de inwoner en onze doorontwikkeling als organisatie waarbij we (nog) beter willen aansluiten bij de leefwereld van de inwoner. Doen wat nodig is, vanuit het perspectief van de ander. Aansluitend op de meest logische route voor de inwoner. Dit betekent ook dat wij werken vanuit een positieve grondhouding, omdat voor ons ieder mens waardevol is. Wij willen dat onze inwoners zich gehoord, gezien en welkom voelen wanneer ze contact met ons hebben.

Uiteraard geldt deze visie niet alleen naar 'buiten', naar onze inwoners toe, maar ook intern binnen onze eigen organisatie.

Nederlanders willen een overheid die eerlijk, begripvol en simpel is, zoals blijkt uit onderzoek van de Ombudsman¹. Dit maakt dat het tijd is om de huidige visie bij te stellen.

¹ Rapport: Relatie burger overheid 2030; onderzoek in opdracht van de Nationale Ombudsman, 26 april 2019

Dienstverlening van 2010 naar 2020 (en verder)	
Van	Naar
Klant	Inwoner
Vinkjeslijstjes	Maatwerk
U vraagt wij draaien	Samen oplossen
Productiedenken (new public management)	Denken vanuit de bedoeling
Eenzijdige routes	Plaats- en tijdonafhankelijk
Aanbodgericht	Vraaggestuurd
Ambtenarentaal	Begrijpelijke taal (B1)
Woorden	Beelden
Offline	Online en offline
Niet / traag reageren	Adequaat en snel reageren

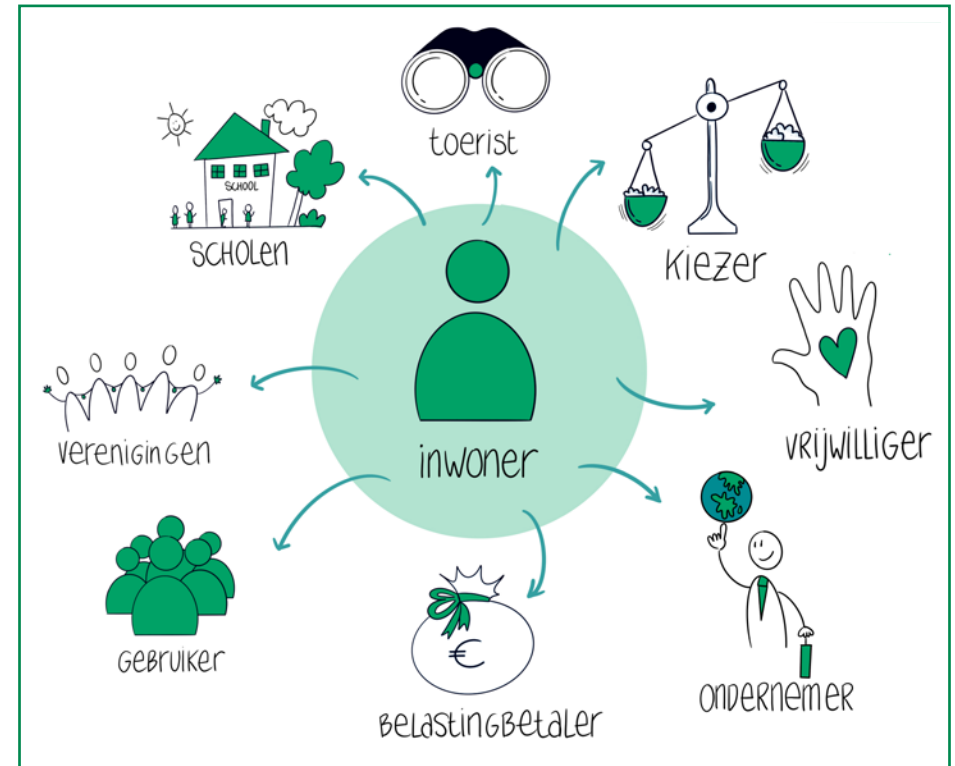


→ Totstandkoming van de visie

Deze visie is gebaseerd op input die we hebben opgehaald bij onze inwoners en in onze eigen organisatie. We hebben gebruik gemaakt van de resultaten van een onderzoek naar onze bereikbaarheid, het gebruikersonderzoek en het communicatieonderzoek via het digitale inwoners- panel 'Oude IJsselstreek Spreekt' uit 2018.

Daarnaast hebben we in januari en februari 2020 bij de balie en in de wijken persoonlijk vragen gesteld aan inwoners. We hebben onze verenigingen benaderd met een aantal vragen over de dienstverlening. Ook hebben we bij het digitaal aanvragen van onder andere een verhuizing een korte vragenlijst toegevoegd. De resultaten van deze input zijn in bijlage 1 terug te vinden.

Uiteraard hebben we ook de verbinding gelegd met onze overige visies, zoals de communicatievisie, visie sociaal domein, uitvoering participatiewet en onze organisatieontwikkeling. Zo hebben we getracht de visie zo breed mogelijk van buiten naar binnen en vice versa op te stellen.



1 We werken vanuit de bedoeling

In onze dienstverlening willen we als gemeente snel en flexibel reageren op aanvragen, verzoeken, klachten. Hierbij hebben we aandacht voor de daadwerkelijke vraag van de inwoner en we sluiten daar zo goed mogelijk bij aan. Van buiten naar binnen, dus vanuit de leefwereld van onze inwoners. Dat betekent luisteren, monitoren en actief reageren. We handelen op maat en oplossingsgericht.



→ We gaan graag in gesprek

Om goede beslissingen te kunnen nemen is het daarnaast ook belangrijk dat er afspraken zijn: de systeemwereld, de regels. Die regels ondersteunen, maar zijn niet leidend. Zo maken we elke dag gebalanceerde afwegingen tussen het maatschappelijk effect, de euro's en de regels. Zodat we samen, vanuit de leefwereld van onze inwoners komen tot een oplossing en kunnen uitleggen waarom we iets doen of laten.

“Als organisator van verschillende evenementen is het fijn als de gemeente met je meedenkt. Natuurlijk zijn er regels en wetten waar je je aan moet houden. Maar het is ook fijn om tips te krijgen over hoe je bijvoorbeeld rekening kunt houden met brandveiligheid en de inrichting van het parkeerterrein. Het is altijd weer een mooi moment als de bezoekers weg zijn en alles is goed verlopen.”

De gemeente gaat graag met de inwoners in gesprek. Waar dat kan, doen wij dat op een persoonlijke manier, op locatie. We hanteren daarbij altijd het beleid: we behandelen elkaar met respect en vanuit vertrouwen naar elkaar.



De inwoner staat centraal in onze dienstverlening

We werken vanuit het perspectief van de inwoner. We sluiten aan bij de leefwereld en we interesseren ons pro-actief in de inwoner. We weten én meten waar de vraag ligt, en spelen hier op in. Informatie die wij al beschikbaar hebben in onze eigen administratie of in de administratie van andere overheidsorganisaties, vragen wij niet. Onze processen zijn – vanuit de leefwereld van onze inwoner – slim, eenvoudig en kostenbewust ingericht.



De route die de inwoner aflegt is logisch en verloopt laagdrempelig, toegankelijk en snel. We zijn optimaal online; We bedienen inwoners zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan'. Waarbij persoonlijk contact altijd mogelijk blijft.

→ We werken vanuit het perspectief van de inwoner.

De inwoner kan op een veilige, duidelijke en uniforme manier inzien wat de status is van zijn of haar vraag of aanvraag. Bovendien houden we de inwoner op de hoogte. Wij zijn transparant over de gegevensverwerking van inwoners. De inwoner weet welke gegevens wij opslaan en wij slaan geen onnodige gegevens op. De inwoner weet hoe hij/zij een verzoek kan indienen om gegevens te laten verwijderen.



“Rondom mijn huis zijn een aantal obstakels waar ik met mijn rolstoel moeilijk overheen kom. Er liggen wat tegels los en een stoeprand is te hoog. Ik heb dit aangegeven en toen is een vriendelijke jongeman van de gemeente met mij rond gereden om te kijken waar ik vast loop. Vervolgens is er ook echt iets aan gedaan.”

De gemeente is 24 uur per dag bereikbaar. Om informatie te vinden maar ook wanneer inwoners iets willen melden. De melding wordt zo snel mogelijk opgepakt. De situatie wordt zoveel mogelijk in overleg met de inwoners opgelost.

3 We werken vanuit vertrouwen voor, naast en met de inwoner

Goede dienstverlening ontstaat als we met aandacht gericht zijn op onze inwoner. Waarbij we niet vóór de ander, maar naast de ander staan. Vanuit interesse en een positieve grondhouding, zodat we de vraag goed kunnen duiden en onze inwoner zich gezien voelt. Dienstverlening is dan ook mensenwerk met professionele en vakkundige medewerkers.



De gemeente ontwikkelt zich verder als professionele dienstverlener. De inwoner merkt dit in ons handelen. We zorgen voor een prettige en veilige werkomgeving waarin onze medewerkers goed kunnen functioneren. We hebben ruimte om naar redelijkheid en billijkheid tot oplossingen te komen.

→ Goede dienstverlening ontstaat als we met aandacht gericht zijn op onze inwoner.

Zo gaan we ook met klachten om. We behandelen anderen zoals we zelf ook behandeld willen worden. We doen wat nodig is zodat iedere inwoner kan meedoen en de informatie die wij communiceren ook begrijpt. Voor onze medewerkers is normale bejegening en veiligheid bieden normaal; andersom accepteren we dus ook geen ongewenst gedrag.

“ik maakte een afspraak via de website. Ik kreeg daar direct te zien wat ik mee moest nemen om een nieuw paspoort op te halen. De medewerker die mij vervolgens hielp was goed voorbereid en wist precies waar ik voor kwam. Zo stond ik binnen 20 minuten weer buiten en was het geregeld.”

EUROPESE
KONINKRIJK DER N
PASPO



78% van de inwoners (onderzoek naar dienstverlening in OIJ 2018) gaf aan dat ze heel gemakkelijk een afspraak hadden kunnen maken. 68% van de inwoners gaf aan zonder afspraak niet direct te zijn geholpen op het gemeentehuis. Vanaf 1 februari werken we op afspraak, zodat de inwoner sneller en beter geholpen wordt.

4 We informeren op tijd en helder

Onze dienstverlening is vraaggestuurd ingericht, het contact met de inwoner is gebaseerd op zijn of haar voorkeur. Dit betekent dat onze dienstverlening altijd dichtbij en waar nodig persoonlijk is. We handelen simpel, snel en pro-actief. Wij zijn gastvrij en hartelijk. We kijken naar wat er wel kan (vanuit een 'ja, mits -houding').



→ We zijn transparant over de gegevensverwerking

Maar ook als het antwoord "nee" is, dan motiveren wij dat. We zijn in het contact met onze inwoners vriendelijk, gastvrij, respectvol, daar waar nodig persoonlijk. We zijn laagdrempelig bereikbaar en spreken in begrijpelijke taal. Wanneer de inwoner lang moet wachten, een langere afspraak heeft of wanneer er behoefte aan is, schenken wij 'een goede kop koffie en leveren goede wifi'.

"Handig dat in de krant te lezen was dat er bomen gekapt worden rond het fietspad waarover mijn zoon altijd naar school fietst. Hij moest een andere route nemen en daardoor iets eerder van huis vertrekken. Dat had hij zelf overigens al gelezen op Facebook."

We informeren onze inwoners via verschillende kanalen. Online via de website en social media, maar ook offline via het Gemeentenieuws in de lokale huis aan huis krant. 87% van de inwoners geeft aan informatie te halen van online kanalen, 89% leest het Gemeentenieuws.



5

Wij zijn altijd dichtbij

We zijn bereikbaar en reageren binnen de afgesproken termijn. De inwoner kan ons 24 uur per dag online bereiken via de website of social media, maar we zijn daarnaast ook telefonisch en persoonlijk bereikbaar. We zijn persoonlijk bereikbaar aan de balie, bij de inwoner thuis of in de wijk.



16

→ Iedereen is bij ons welkom

Toegankelijk en inclusief contact is de basis, de inwoner communiceert met één gemeente. Iedereen is bij ons welkom, begrijpt ons, en kan meedoen. De inwoner is tevreden over de gemeente en er is geen 'gezeur over de gemeente op verjaardagsfeestjes'.

SAMEN
DENKEN
EN DOEN

WELKOM
IN DE
De Praotb

gemeente
de IJsselstreek

17

"Fijn om in de Praotbus met medewerkers van de gemeente in gesprek te gaan. Ik kon ze echt wat dingen vertellen en ik had ook het idee dat er naar me geluisterd werd. Mooi dat dat gewoon in het dorp kan. Ik kon ideeën doorgeven die ik heb over onze wijk. Ik kreeg er zelfs een kopje koffie bij."

Ondanks alle snelle online ontwikkelingen vindt 59% van de inwoners het (zeer) belangrijk dat de fysieke locatie om overheidszaken te regelen nooit verdwijnt. (Kantar, 2019).

Partner in dienstverlening

Dienstverlening is niet beperkt tot de enkelvoudige producten en diensten van onze gemeente, het strekt zich uit tot alle werkgebieden, taken en contacten van onze organisatie.



En het gaat nog verder: wij werken samen met andere aanbieders in onze gemeente en zijn afhankelijk van elkaar. Wij verwachten van onze partners dat zij ook onze visie uitdragen. Zo werken andere aanbieders van diensten (bijvoorbeeld zorgaanbieders, partners etc) ook dichtbij onze inwoners, vanuit persoonlijk contact en doen zij wat echt nodig is.

→ Het belang van de inwoner staat voorop

Wij dragen inwoners warm over aan de partners waarmee wij samenwerken en andere overheden. Tussen de verschillende partijen zijn wij een verbinder. We brengen partijen met elkaar in contact, dagen hen uit om mee te denken en bij te dragen aan oplossingen.

We leren van organisaties waarmee we samenwerken. Wij voelen ons samen met onze partners verantwoordelijk voor het welzijn van onze inwoners en werken daarin samen.

Het belang van de inwoner staat daarbij voorop.

“Ik zocht hulp voor mijn dochter en zag in de krant dat dat tegenwoordig via Buurtzorg Jong gaat. Ik heb meer informatie opgezocht op de website en daar stond heel helder hoe dat dan werkt. Via een direct telefoonnummer kreeg ik meteen een medewerker van Buurtzorg Jong aan de telefoon.”



We werken samen met verschillende partners. Die samenwerking gaan we aan op basis van een duurzame relatie en goed vertrouwen in elkaar. We zijn altijd op de hoogte van wat er speelt binnen elkaars organisatie. Dit voorkomt 'doorgeefluikjes'; de inwoner staat centraal.

Hoe gaan we aan de slag?

Om de visie tot uitvoer te brengen, hebben we een uitvoeringsprogramma opgesteld. Het uitvoeringsprogramma vormt de vertaling van deze visie naar opgaven met beoogde resultaten. We hebben het uitvoeringsprogramma onderverdeeld in twee hoofdoggaven:



A Optimaal online

- Inwoners kunnen overal en altijd hun zaken regelen, via de meest logische route. We bedienen inwoners zo goed als mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan'. Waarbij persoonlijk contact altijd mogelijk blijft.
- Minstens 95% van onze producten en diensten is in 2021 online (plaats- en tijdonafhankelijk) aan te vragen.
- We bieden toegankelijke en begrijpelijke dienstverlening, zodat iedereen eenvoudig zaken met ons kan doen.

B Persoonlijke dienstverlening en bereikbaarheid

- In 2021 wordt de dienstverlening van de gemeente beoordeeld met minimaal een 7,5 (dit is nu 7,2).
- Onze bereikbaarheid wordt met een voldoende beoordeeld.
- Door het werken op afspraak, hoeven inwoners niet langer dan 5 minuten te wachten bij de publieksbalie. Ze worden geholpen door de juiste medewerker op het juiste moment.
- 95% van alle contactmomenten tussen inwoner en medewerker wordt binnen de daarvoor bepaalde reactietermijn afgehandeld.

Per opgave werken we de bovengenoemde resultaten uit, waar we de komende jaren mee aan de slag gaan. We nemen hier 3 tot 4 jaar de tijd voor. Het uitvoeringsprogramma is geen uitputtend overzicht, maar een dynamisch programma. We voeren deze projectmatig uit, waarin we de kwaliteit van deelprojecten bewaken.

Op basis van de voortgang, ontwikkelingen en ervaringen, sturen we voortdurend bij.



Bijlage 1: Onderliggende data

1 Uitkomsten eigen informatie, bereikbaarheidsonderzoek en panel "OIJ spreekt"

Onderstaande tabel en grafiek geeft de verschuiving aan in het contact van een inwoner/bedrijf/vereniging met onze gemeente bij een aantal contactkanalen. Het aantal binnengekomen poststukken is flink verminderd, net als het aantal telefoontjes. Daarentegen zijn de tekenen van digitalisering duidelijk zichtbaar. Er zijn meer digitale transacties.

	2012	2018
Aantal poststukken ontvangen	18167	6468
Aantal e-mails ontvangen op info@oude-ijsselstreek.nl	2572	2833
Aantal telefoontjes ontvangen op 0315-292292	91350*	43416*
Aantal online transacties via digitaal loket of website	819	3359
Aantal baliebezoeken met en zonder afspraak	27814	29187

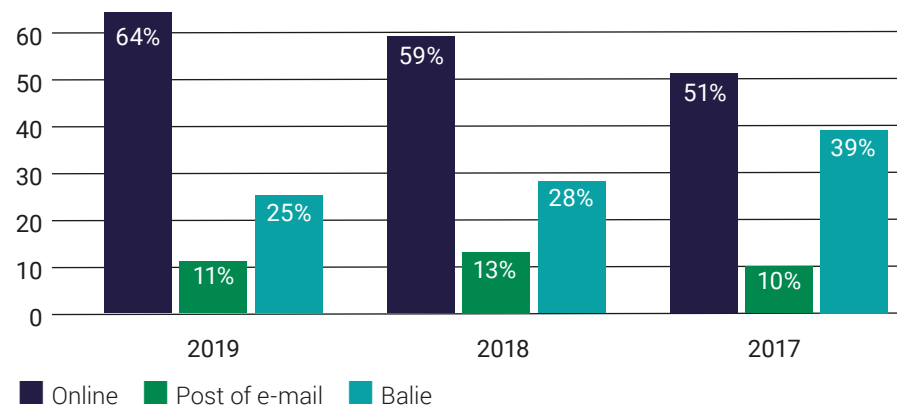
Aantal Webcare-berichten in 2019 t/m oktober	5936
--	------

Bron: eigen informatie

*schatting

Het contactkanaal bij bijvoorbeeld het doorgeven van een verhuizing verschuift steeds meer naar online. Het aantal persoonlijke contacten aan de balie is de laatste jaren minder geworden.

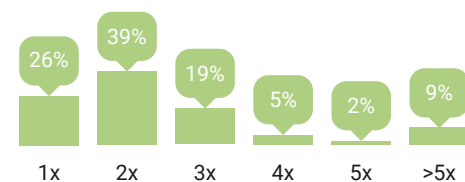
Contact inwoners met gemeente



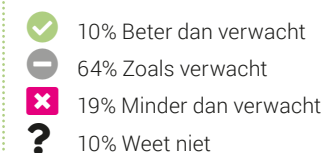
Bron: eigen informatie

In 2018 is het inwonerspanel van Oude IJsselstreek 'Oude IJsselstreek Spreekt' bevraagd over de dienstverlening. Hieronder enkele resultaten.

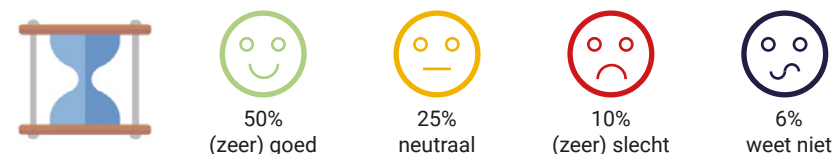
Hoe vaak heeft u de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente?



Hoe heeft de gemeente gepresteerd ten opzichte van uw verwachtingen vooraf?



Beoordeling totale tijd die de behandeling van de vraag, verzoek, of probleem in beslag nam

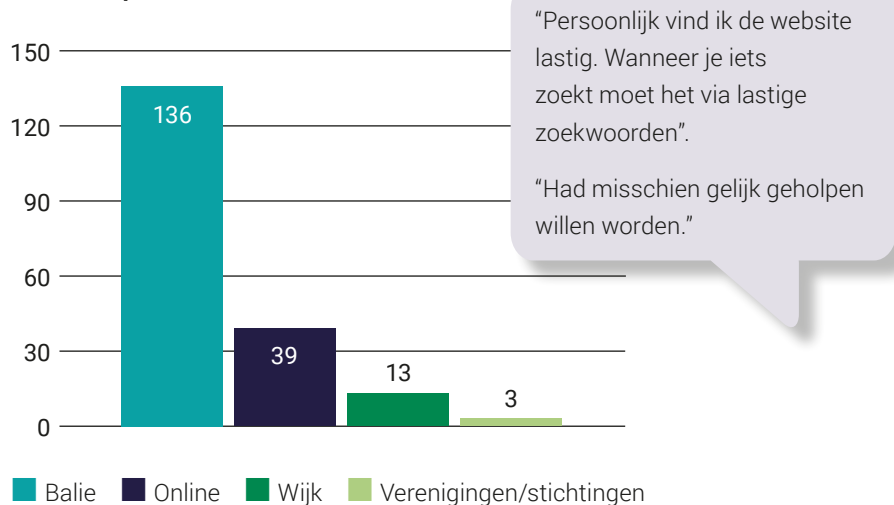


Bron: Onderzoek dienstverlening in 2018 / Moventem

2. Uitkomsten uitvraag visie 2020

In januari en februari hebben we onderzoek gedaan naar de dienstverlening van de gemeente, en de visie getoetst bij inwoners. We hebben de visie getoetst bij de balie in het gemeentehuis, na het doen van een online aanvraag, in Varsseveld en Ulft, en ook bij verenigingen en stichtingen.

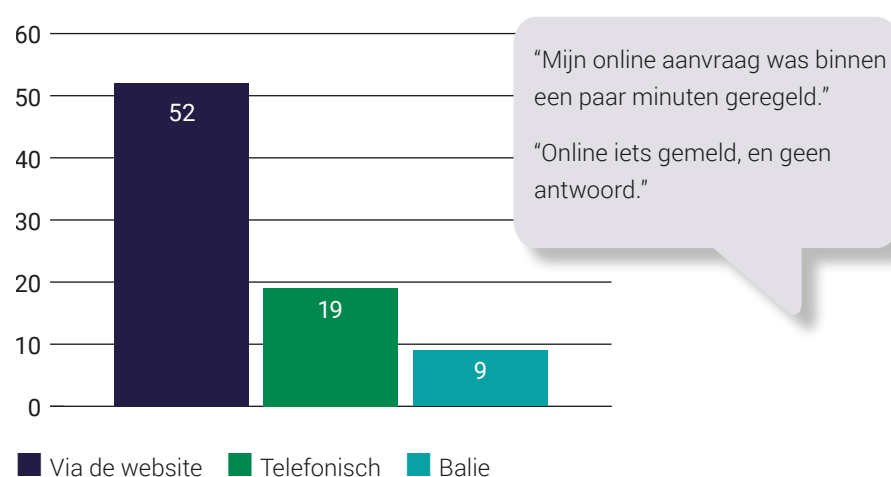
Aantal respondenten



Heeft u een afspraak gemaakt bij de balie?



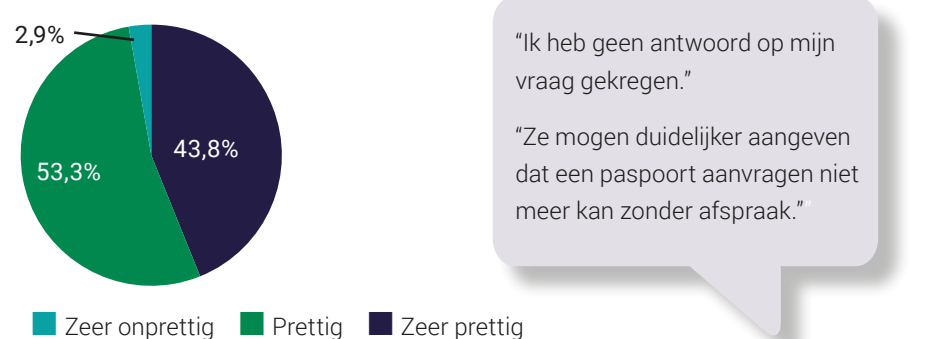
Op welke manier heeft u een afspraak gemaakt



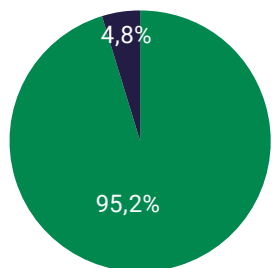
Hoe verliep het melden bij de balie?



Hoe heeft u het baliebezoek ervaren?



Was de juiste informatie op de website te vinden?



■ Wel ■ Niet

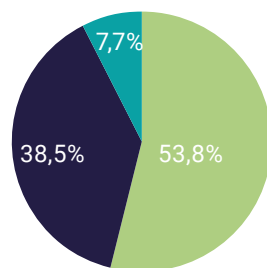
Beoordeling tijd die de behandeling van de vraag in beslag nam: 7,9

Beoordeling kwaliteit van het antwoord nadat een vraag gesteld was: 8

"Er staat te weinig over afval op de website"

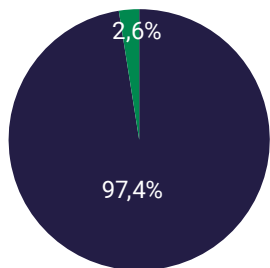
"Je zou moeten nadenken hoe om te gaan met info aan ouderen zonder social media"

Hoe verliep uw online verzoek?



■ Moeilijk ■ Gemakkelijk ■ Heel gemakkelijk

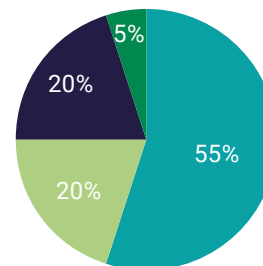
Zou u de volgende keer weer iets online aanvragen?



■ Nee ■ Ja

"Ik zou e-herkenning wel willen, maar het kost mij te veel moeite om hier in mee te gaan. Ik neem niet de moeite om dit uit te vinden."

Hoe blijft u op de hoogte van het nieuws uit de gemeente?



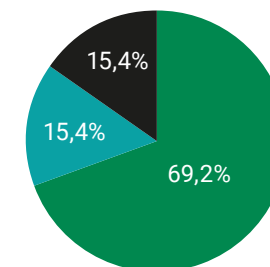
■ Gemeentenieuws in de krant
■ Sociale media ■ Website ■ Anders

"Als je geen scanner of printer hebt is het lastig om de verhuizing online door te geven. Misschien is daar een andere oplossing voor?"

"Via mail iets aanvragen is voor mij de snelste werkwijze."

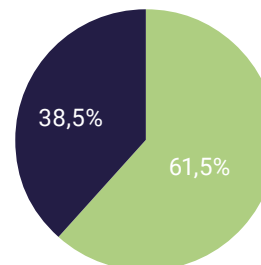
"Voor subsidie aanvragen loopt dit proces nog niet zo als het zou moeten lopen."

Op welke manier heeft u contact gehad met de gemeente?



■ Binnen gelopen en gemeld ■ Website ■ Telefonisch

Volgt u de gemeente op sociale media?



■ Ja ■ Nee



Postadres

Postbus 42

7080 AA Gendringen

Bezoekadres

Staringsstraat 25

7081 BN Gendringen

T (0315) 292 292

E info@oude-ijsselstreek.nl

W www.oude-ijsselstreek.nl