



Altena. Service om u tegen te zeggen. Serviceformules dienstverlening

theRevolution voor de gemeente Altena

Versie 0.6

Inhoudsopgave

Introductie	3
Definities, visie, uitgangspunten en servicenormen	4
Overzicht van aarden van relaties en serviceformules	8
1. Dienstverlening standaard	9
2. Dienstverlening op maat	13
3. Beheer en onderhoud	17
4. Handhaven	21
5. Samenwerken	25
6. Interne dienstverlening	29

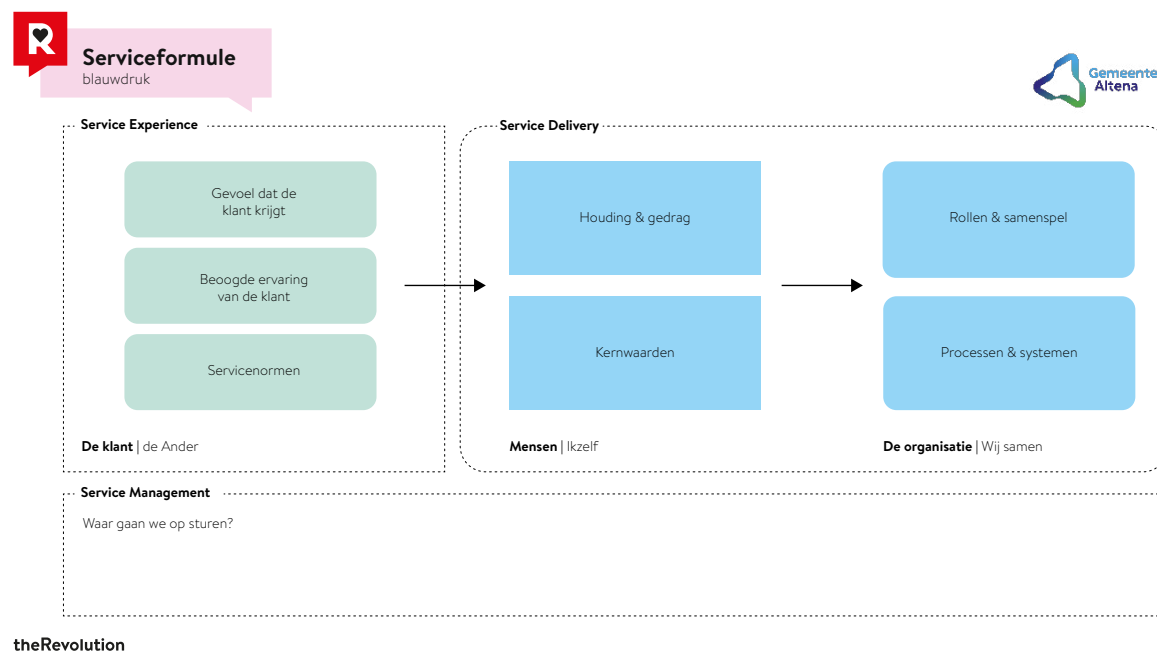


Introductie

In dit document lees je wat de visie is op de dienstverlening van de gemeente Altena. Er staan concrete handvatten en afspraken in om naartoe te werken. Het is het resultaat van het traject dat is gestart op 1 juni '22. Samen met medewerkers, teammanagers, directie en college is via teamoverleggen, co-creatiesessies, en meedenkmomenten gewerkt aan het helder krijgen van de gewenste klantervaringen voor alle verschillende taken die de gemeente heeft. Ook is – in nauwe samenwerking met Organisatieontwikkeling - nagedacht wat ervoor nodig is aan medewerker- en managementkant om dat voor elkaar te krijgen. In dit document beschrijven we wie we als organisatie willen zijn voor onze klanten, en hoe we samen willen werken.

Leeswijzer

Het document begint met de visie, algemene uitgangspunten en servicenormen voor de dienstverlening van Altena. Deze tekst is gebaseerd op het bestuursakkoord, het dienstverleningsconcept Altena 2019, opbrengsten van het onderzoek nulmeting dienstverlening en de inzichten die tot dusver verkregen zijn tijdens het co-creatietraject. Vervolgens is per aard van relatie (zes in totaal: dienstverlening standaard, dienstverlening op maat, beheer & onderhoud, handhaven, samenwerken en interne dienstverlening) de serviceformule uitgewerkt. Er is uitgegaan van het model hiernaast.



Belangrijke deflnities

Klant

Met klant bedoelen we burger, bedrijf/ondernemer, buurt, belanghebbende (zoals maatschappelijke organisatie als een vereniging of stichting, dorpshuis of andere ketenpartner, bezoeker, leverancier etc.), bestuur (college en gemeenteraad) en collega.

Service of dienstverlening

Hiermee bedoelen we dienstverlening in de breedste zin van het woord. Het gaat niet alleen om het contact aan de telefoon, balie of online, maar om de hele keten van dienstverlening. Al het werk dat gedaan wordt binnen de gemeente draagt bij aan het vervullen van taken voor de samenleving. In die keten heeft iedereen een rol.

Serviceformule

Hiermee bedoelen we een overzicht van afspraken over en handvatten voor de dienstverlening. Hierin beschrijven we wat de gewenste klantervaring is, en wat er nodig is van medewerkers en de organisatie om de gewenste klantervaring voor elkaar te krijgen.

Visie op dienstverlening

De visie op dienstverlening is een beschrijving van hoe wij als gemeente invulling willen geven aan onze rol in de samenleving. Dienstverlening is onze reden van bestaan. Samen hebben we gewerkt aan het neerzetten van een visie die weergeeft **wie we willen zijn, en hoe we willen werken voor onze samenleving**. Het geeft de klanten, bestuurders en medewerkers een perspectief waar we naartoe ontwikkelen. Dat kost tijd. De weg hoe daar te komen werken we uit in een roadmap, waarin de activiteiten staan die we uitvoeren om deze visie te kunnen realiseren.

Bestuursakkoord

Een dienstbare en betrouwbare overheid in een sterke lokale democratie is ons streven, zoals ook in het bestuursakkoord staat. **Wij willen een gemeente zijn die er niet voor zichzelf is, maar voor de inwoners van Altena**. Een gemeente die vertrouwen heeft in haar inwoners en door die inwoners ook als betrouwbaar wordt ervaren. Een gemeente waar participatie en samenwerking hoog in het vaandel staat. Met alle mogelijke betrokkenen in onze gemeente, maar ook, waar nodig, met regionale partners. In dit document beschrijven we welke visie we hanteren, wat onze stip aan de horizon is en waar we naartoe bewegen. Dat betekent dat niet alles zoals het nu staat beschreven in het document al zo is, maar we willen er wel naar streven. We werken aan een duurzame, professionele organisatie, waarbij we ons ontwikkelen van een procesgerichte organisatie naar een meer ketengerichte organisatie. Dit vraagt iets van de inrichting van de organisatie en de processen, zodat deze goed aansluit bij onze visie op dienstverlening en de taken die we hebben. We hebben aandacht voor de capaciteiten en talenten van onze medewerkers, en zetten dit ook in bij onze werving en selectie. Omdat we weten dat de mensen de organisatie maken. We werken vanuit onze kernwaarden en zijn slagvaardig, wendbaar, bevlogen en zoeken aansluiting bij de klant.

Dienstbare gemeente

Een dienstbare gemeente zijn betekent dat alles wat we doen dienstverlening is. Waar eerder vaak dienstverlening in de smalste zin van het woord gebruikt werd, hanteren we vanaf nu dienstverlening in de breedste zin van het woord. **Iedereen heeft een rol in de keten van dienstverlening**; om de taken die we als gemeente uitvoeren voor de samenleving zo goed mogelijk te laten verlopen, is iedereen een belangrijke schakel in de samenwerking. Voor sommige mensen heeft het woord dienstverlening de connotatie 'u roept, wij draaien'. Dat is niet de lading die het begrip in onze gemeente heeft. Dienstverlenend werken betekent ook naast iemand gaan staan, en binnen de kaders van wet- en regelgeving iemand zo goed mogelijk proberen te ondersteunen. We werken proactief, vraag- en relatiegericht.

Aarden van relatie

Als gemeente zijn we er voor de samenleving en hebben we verschillende rollen. Die rollen zijn zo divers dat er steeds een ander soort relatie tussen gemeente en samenleving aan ten grondslag ligt. We onderscheiden de volgende vijf relaties: dienstverlening standaard, dienstverlening op maat, beheren en onderhouden, handhaven en samenwerken.

Dat zijn vijf aarden van relaties waaronder de diensten en producten vallen, die de gemeente levert. Om die rollen goed te kunnen vervullen hebben we elkaar nodig en ook goede interne faciliteiten en ondersteuning. Daarom zien we de interne dienstverlening als een zesde aard van relatie. Binnen deze zes rollen of aarden van relaties zijn we bezig met het dienen van de samenleving, maar wel op verschillende manieren en in verschillende verhoudingen tot de klant. Daarom vind je in dit overzicht van afspraken over en handvatten voor de dienstverlening (in één term: dienstverleningsconcept) een verdeling op die zes aarden van relaties. De uitwerking van de afspraken en handvatten per aard van relatie noemen we een serviceformule.

Eén gemeente

Naast de verschillende aarden van relaties die een klant met de gemeente kan hebben, zijn we natuurlijk wel één gemeente, en heeft een klant veelal te maken met die verschillende rollen die je als gemeente hebt. Die klant vraagt bijvoorbeeld bij de gemeente een vergunning aan, regelt een WMO-aanvraag voor zijn moeder, vraagt zijn energietoeslag aan en doet een melding omdat de straat voor zijn bedrijf openligt of hij gaat met de gemeente in overleg over een nieuwe accommodatie voor de sportvereniging waar hij bestuurder van is. Zomaar een greep uit een aantal zaken die bij één persoon samen kunnen komen op hetzelfde moment. **Hoewel een klant meestal ook begrijpt dat de gemeente hele verschillende taken heeft, mag een klant wel verwachten dat er eenzelfde basis is van waaruit hij/ zij wordt geholpen**. Denk aan een dienstverlenende houding, eenzelfde toon in communicatie, een soortgelijk kwaliteitsniveau in het leveren van diensten. Dat kan betekenen dat er binnen de gemeente over de verschillende aarden van relaties met elkaar wordt samengewerkt; integraal samenwerken noemen we dat. Een overzicht van uitgangspunten die de basis vormen voor hoe we willen werken helpt om die eenheid van handelen in de gemeente te verbeteren.

Uitgangspunten die gelden voor alle aarden van relaties

- Wij willen een gemeente zijn waarin iedereen gelijkwaardig is, en gezien en gehoord wordt. Dat is niet hetzelfde als iedereen gelijk geven, maar wel aan iedereen recht doen. Wij willen een inclusieve gemeente zijn, waarin iedereen meetelt en met respect tegemoet wordt getreden en bejegend. De overheid moet laagdrempelig en toegankelijk zijn voor alle inwoners en daarin niet alleen reactief zijn. Dat betekent dat we bewust kiezen voor inclusieve dienstverlening.
- De klant ervaart één organisatie. Dat maken we waar door integraal samen te werken. We willen geen 'kastje naar de muur' situaties of herhaalverkeer veroorzaken voor onze inwoners (of collega's). We willen het in één keer goed doen. We komen onze beloftes na.
- Wij gaan niet uit van het principe 'U vraagt, wij draaien', in geen enkele aard van relatie. We zoeken naar een oplossing, waarin we aansluiten bij de vraag van de klant.
- De toonzetting in alle vormen van dienstverlening – met name in schriftelijke en mondelinge communicatie – straalt openheid en vertrouwen uit. We wijzen niet met het vingertje en zijn ten alle tijden onbevooroordeeld en objectief.
- We zijn ons allen bewust van de rol die een ieder heeft in de keten van dienstverlening. We werken zo veel mogelijk volgens duidelijke, gestandaardiseerde processen, waarin aandacht voor de situatie van de klant een vaste plek heeft.
- Binnen de organisatie behandelen we elkaar hetzelfde als de klant; met respect en vriendelijkheid. We zorgen ervoor dat we over teams en expertises heen integraal met elkaar samenwerken. Dat bereiken we onder andere door benaderbaar te zijn en te communiceren over onze bereikbaarheid.
- We hebben een cultuur waarin we op elkaar kunnen bouwen, en uit kunnen gaan van wederzijds vertrouwen, ongeacht de positie in de organisatie. We zijn bevlogen, en streven allemaal naar het zo goed mogelijk dienen van de samenleving, waarbij we elkaar helpen waar mogelijk.
- Er is ruimte om fouten te maken, we zijn bereid elkaar erop aan te spreken, waarna we samen kijken naar hoe het de volgende keer beter kan.
- We zijn slagvaardig door het tonen van eigenaarschap en ondernemerschap in het vervullen van onze rol, en benutten daarbij onze eigen talenten en die van anderen.
- We maken bespreekbaar als we iets moeilijk vinden, en geven het tijdig aan wanneer we hulp nodig hebben. We helpen anderen proactief als we zien dat iemand hulp nodig heeft.
- We zijn ons bewust van het feit dat de wereld om ons heen steeds verandert, we zijn wendbaar en proactief in ons werk. Dat doen we door op onszelf te reflecteren, te leren en te ontwikkelen als individu én als organisatie.
- We werken samen met leveranciers die ons ondersteunen bij ons streven naar hoogwaardige kwalitatieve klantgerichte dienstverlening.

Servicenormen

Waar de uitgangspunten een eerste uitwerking zijn van onze basishouding van hoe we willen werken en als leidraad dienen voor de organisatiecultuur en werkprocessen, zijn er ook praktische afspraken nodig die aangeven wanneer we bereikbaar zijn en hoe en wanneer de klant een reactie mag verwachten. Deze zijn uitgewerkt in een aantal servicenormen en dienen als basis voor de serviceformules.

Digitaal

- Op de website kan ik alle informatie over producten en diensten vinden.
- De informatie die ik nodig heb is duidelijk en makkelijk vindbaar.
- Als ik minder digivaardig ben, of laaggeletterd ben, of de Nederlandse taal niet goed beheers of vanwege een andere reden moeite heb met digitale informatie tot me nemen en/of formulieren invullen, word ik zonder vooroordelen goed geholpen.
- Bij e-mail wordt binnen twee werkdagen gemeld of de e-mail in goede orde is ontvangen, en wordt er uitgelegd wat ik kan verwachten (in ieder geval over het proces).
- Ik kan gebruik maken van sociale media om met de gemeente in contact te komen. Op Twitter en Facebook reageert de gemeente dezelfde werkdag nog op mijn vraag. Via alle kanalen blijft de gemeente in contact tot mijn vraag/melding beantwoord is.
- We bieden zoveel mogelijk producten en diensten (ook) digitaal aan.

Telefonie

- Het klantcontactcentrum (KCC) biedt informatie telefonisch aan.
- Telefonisch kan ik de gemeente via twee algemene nummers (algemeen en OnS Altena) bereiken. Buiten

- kantoortijden is de calamiteitenlijn 24/7 beschikbaar.
- Medewerkers nemen op voor de telefoon vier keer overgaat, indien het erg druk is wacht ik niet langer dan 1 minuut, ik kom direct of na 1 keer doorverbinden bij de juiste persoon, indien ik niet meteen geholpen kan worden, wordt er binnen twee werkdagen teruggebeld.
- Bij samenwerkingen krijg ik een zakelijk persoonlijk doorkiesnummer van mijn contactpersoon.

Fysiek

- Op kantoor in Almkerk ben ik bij burgerzaken op afspraak welkom op maandag tot en met donderdag van 08.30 tot 17.00 uur, - dinsdag- en donderdagavond van 17.00 tot 20.00 uur, - vrijdag van 08.30 tot 13.00 uur.
- Als ik een afspraak heb gemaakt, kan ik ervan uitgaan dat ik niet tot nauwelijks wachttijd heb.
- Ik word vriendelijk ontvangen, en als ik met iemand een afspraak heb word ik binnen enkele minuten opgehaald bij de receptie door de medewerker met wie ik een afspraak heb.
- Alle locaties zijn ook voor mindervalide toegankelijk.
- Ik ontvang (digitale) post van de gemeente als het om een officiële beschikking gaat (behalve bij Vergunningen). De brief is goed te begrijpen (B1) en het is duidelijk waar ik terecht kan als ik vragen heb.

Algemeen

- Ik word met respect bejegend en behandeld door een medewerker.
- De medewerker herkent mijn eventuele emotie en gaat daar op een empathische manier mee om.
- De medewerker denkt mee met mijn situatie als dat nodig is.
- Online informatie en formulieren zijn 24/7 beschikbaar en zijn zo inclusief mogelijk: op B1 niveau geschreven en geschikt voor mensen met een visuele of auditieve beperking. Wanneer het me digitaal niet lukt, kan ik altijd bij een medewerker terecht.
- De gemeente houdt mij op de hoogte van de status van mijn (aan)vraag.

Financieel

- Ik ga ervanuit dat de gemeente geen winst maakt op de dienstverlening.
- Het is van tevoren duidelijk wat de kosten zijn.
- Ik betaal zoveel mogelijk direct: contant, met pin of online.

Overzicht van aarden van relaties en serviceformules

Handhaven

Doel:
Afspraken nakomen en orde bewaken

Leidende principes:
Preventie, bewaken veiligheid, aanpakken fraude, vanuit de bedoeling van de wet

Samenwerken

Doel:
Opgaven realiseren, initiatieven ondersteunen

Leidende principes:
Gezamenlijk belang, netwerken, uitnodigend besturen, rolduiding

Interne dienstverlening

Doel:
Elkaar faciliteren, bijdragen aan waarmaken serviceformules

Leidende principes:
Eigenaarschap, rolduiding, samenwerken, vertrouwen, flexibiliteit

Dienstverlening standaard

Doel:
Leveren van een dienst/ product

Leidende principes:
Snel, simpel, direct duidelijk

Dienstverlening op maat

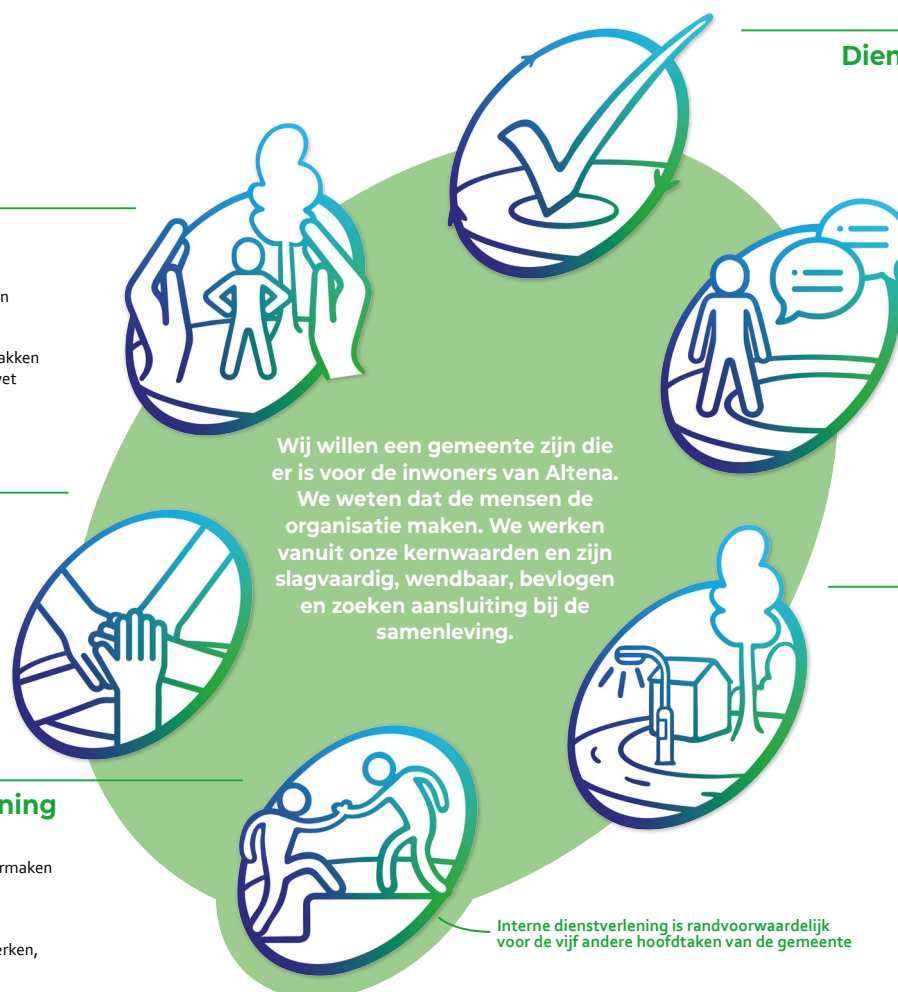
Doel:
Besluiten op individuele casuïstiek

Leidende principes:
Aansluiten bij de klant, één aanspreekpunt, afweging maken

Beheer en onderhoud

Doel:
Bewaken en waarmaken van kwaliteit

Leidende principes:
Verantwoordelijkheid, stimuleren eigen initiatief, proactief informeren, zorgvuldigheid



Dienstverlening standaard

Definitie

De klant

De organisatie



Dienstverlening standaard

Leveren van een dienst / product
Simpel | Snel | Direct duidelijk

Wat verstaan we onder Dienstverlening standaard?

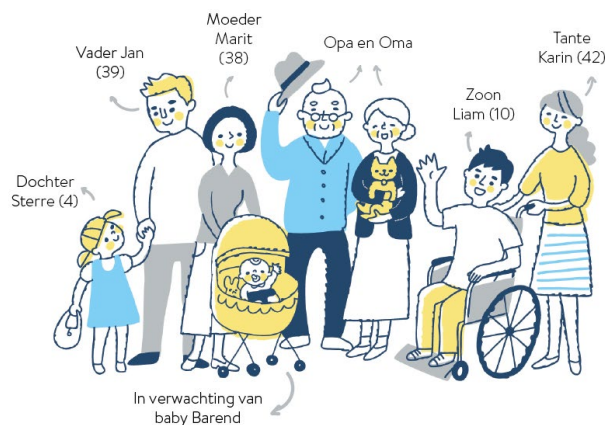
De gemeente levert standaardproducten of diensten aan de inwoner, ondernemer of andere belanghebbende. In deze relatie is de gemeente de enige die de producten en diensten kan leveren, waardoor de klant afhankelijk is van de dienstverlening van de gemeente. Standaard dienstverlening gaat over die producten en diensten die snel en eenvoudig aan te vragen zijn, waar het duidelijk is voor de klant hoe het proces loopt, en snel en eenvoudig afgehandeld kunnen worden. Het leveren van de dienst of het product is het doel. De medewerker hoeft geen complexe afweging te maken. Het is direct duidelijk of iemand recht heeft op de levering van de dienst of niet. De vraag kan hierdoor snel worden afgehandeld, waardoor de dienstverlening vrijwel nooit vertraging oploopt. Standaard dienstverlening leent zich het meest voor digitalisering, wat niet betekent dat er geen persoonlijk contact kan plaatsvinden. Het Informatiepunt Digitale Overheid helpt inwoners, die hierbij ondersteuning nodig hebben.

Voorbeelden

Het maken van afspraken aan de balie, verstrekken van documenten (paspoort, rijbewijs, VOG etc.), verwerken van verhuizingen, subsidieaanvragen, huwelijken, aangifte geboorte, naturalisatie, begraven, (bijzondere) bijstand, minimaregelingen (energietoeslag, leefgeld), huishoudelijke hulp, afhandelen eenvoudige meldingen openbare ruimte, eenvoudige vergunningaanvragen, innen van gemeentelijke belastingen, verhuur van gebouwen, verkoop gemeentegrond.

Gevoel dat de klant krijgt (klantwaarden)

- 'Ik kan de meeste zaken zelf digitaal regelen, en kan op een makkelijke manier hulp krijgen als het me niet lukt'.
- 'Ik voel me goed geïnformeerd'.
- 'Ik weet wat ik kan verwachten'.
- 'Ik voel me welkom bij de gemeente, of ketenpartners (zoals het Informatiepunt Digitale Overheid)'.
- 'Als mijn situatie iets anders vraagt dan ik in eerste instantie dacht, denkt de medewerker van de gemeente met mij mee'.
- 'Als ik een melding doorgeef, wordt dat gewaardeerd en opgepakt'.
- 'Ik weet wat de status is van mijn aanvraag of verzoek'.



Beoogde ervaring van de klant

'Altijd als ik iets moet regelen bij de gemeente valt het me op hoe soepel dat verloopt. Dat is wat ik wil: een snelle en soepele afwerking, met heldere informatie via een website die gewoonweg goed werkt, of via prettig persoonlijk contact met een medewerker. Ik vind het goed dat alles digitaal te regelen is, maar als ik er niet uitkom en ik op dat moment geen hulp kan krijgen in mijn eigen sociale netwerk vind ik het belangrijk dat ik hulp kan inschakelen. Dat ik aan de telefoon of via een afspraak op het gemeentehuis (of bijvoorbeeld via een andere organisatie, zoals een vrijwilliger van het Informatiepunt Digitale Overheid) hulp krijg om mijn aanvraag voor elkaar te krijgen. De gemeente is voor mij toegankelijk.'

Ik verwacht dat simpele aanvragen of meldingen snel worden afgehandeld. Is dat op de een of andere manier niet mogelijk, dan word ik daarover graag geïnformeerd, zodat ik weet waar ik aan toe ben.

Ik wil niet lang hoeven wachten op antwoord op mijn vraag. De gemeente is er voor mij als inwoner. Hoe het achter de schermen georganiseerd is maakt me niet zoveel uit en daar hoef ik ook geen last van te hebben. Als het niet digitaal is, is het contact dat ik heb behulpzaam en persoonlijk, en dat stemt mij heel tevreden. De gemeente snapt wat ik nodig heb!'

Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Dienstverlening standaard zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Dienstverlening standaard worden verwacht zijn: Hulpvaardigheid, stressbestendigheid, digitale vaardigheden, weten hoe het proces loopt.

De medewerker heeft oog voor de werking van het proces en signaleert knelpunten. De medewerker denkt mee vanuit het totale proces, durft collega's aan te spreken op gemaakte afspraken en staat open voor feedback van anderen, en accepteert dat niet alles op maat hoeft te zijn.

Rollen en samenspel

Als organisatie is het voor Dienstverlening standaard van belang dat de bezetting goed is afgestemd op de vraag, in de hele keten de focus ligt op (actuele, toegankelijke en goed te begrijpen) informatievoorziening aan de voorkant, directe bereikbaarheid geborgd is, er voor iedereen in de keten duidelijke werkinstructies zijn, er duidelijke taak- en rolbeschrijvingen zijn, er duidelijkheid is over verantwoordelijkheden binnen teams voor bepaalde producten en diensten.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen draagt bij aan een goede uitvoering van Dienstverlening standaard, met name door: Klantbehoefte inzichtelijk krijgen en processen inrichten vanuit de klantbehoefte, zoveel mogelijk digitaliseren, website leidend maken en daarop toegankelijk en begrijpelijk inrichten en onderhouden, zaakgericht werken, inzicht hebben in lopende dossiers, openingstijden heroverwegen (onder andere afhankelijk van klantbehoefte), overzicht hebben en actueel houden van producten en diensten.

Dienstverlening op maat

Definitie

De klant

De organisatie



Dienstverlening op maat

*Besluiten op individuele casuïstiek***Aansluiten bij de klant | één aanspreekpunt
| afweging maken**

Wat verstaan we onder Dienstverlening op maat?

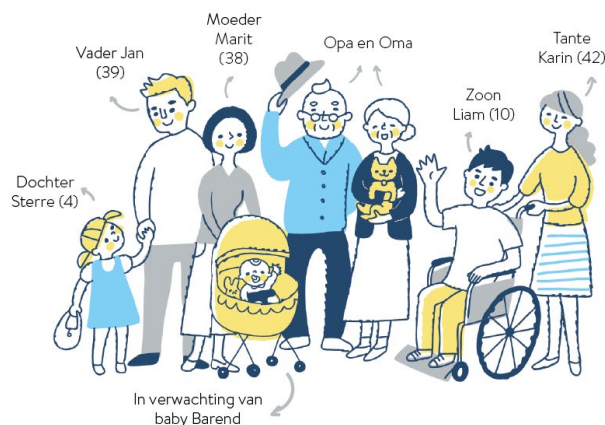
Een inwoner, ondernemer of iemand in de rol van belanghebbende benadert de gemeente wel eens met een vraag of combinatie van vragen, waar persoonlijk contact, integrale samenwerking en een afweging van een medewerker voor nodig is. Vooraf is niet direct duidelijk wat de uitkomst zal zijn. Dit kan betekenen dat er meerdere disciplines moeten worden betrokken. Persoonlijk contact, meedenken en samen met de klant (en soms meerdere collega's) kijken naar de situatie kenmerken deze relatie. Voor deze laatste situatie – waar meerdere zaken samenkomen bij één klant – zijn de processen zoveel mogelijk gestandaardiseerd en is het duidelijk wat je als medewerker moet doen. Alleen de integrale afstemming (wie betrek je, en welke afstemming is extra nodig) kan er, afhankelijk van de situatie, anders eruitzien. Het is belangrijk om in zo'n situatie te bespreken wie het eerste aanspreekpunt voor de klant is, en wie de verantwoordelijkheid neemt om overzicht te houden en te verbinden met collega's waar nodig. Vragen van klanten die gaan over de openbare ruimte en meer context of overleg vergen worden aan de betreffende vakafdeling doorgegeven en via een gestandaardiseerd proces opgepakt.

Voorbeelden

Het gaat onder andere over bieden van jeugdhulp, bieden van schuldhelpverlening, meervoudige problematiek in het Sociaal Domein, wijzigingen en afwijken van bestemmingsplannen, klachtenafhandeling, aanvragen voor openbare ruimte die overleg en afweging vergen (bijvoorbeeld een drempel in de straat, omdat er te hard gereden wordt) of een combinatie van standaardproducten, bijvoorbeeld een omgevingsvergunning in combinatie met WMO aanvraag.

Gevoel dat de klant krijgt (klantwaarden)

- 'Ik voel me gehoord en gezien door de gemeente'.
- 'Ik voel me goed geïnformeerd door de gemeente'.
- 'Medewerkers denken met me mee'.
- 'Ik heb een vaste contactpersoon, die zorgt dat ik met de juiste medewerkers in contact kom'.
- 'Ik word niet van het kastje naar de muur gestuurd'.



Beoogde ervaring van de klant

'Ik vind het ontzettend prettig dat wanneer ik bel met de gemeente, de medewerker direct kan opzoeken waarom ik in contact ben met de gemeente, en met wie ik eerder heb gesproken. De medewerker denkt met me mee en ik word altijd vlot doorverwezen naar de juiste collega. Ik heb zeker niet het gevoel dat ik van het kastje naar de muur wordt gestuurd.

Ik heb een vast aanspreekpunt (soort casemanager), die voor iedere verdere vraag mijn aanspreekpunt is. Natuurlijk begrijp ik dat die persoon niet alles kan weten of oplossen, maar ik vind het fijn dat hij/zij me in contact kan brengen met de juiste collega of (wanneer het niet binnen de verantwoordelijkheid van de gemeente valt) andere partijen. Ik vind het fijn om te merken dat die persoon eigenaarschap neemt, en echt naar mij luistert en zich probeert te verplaatsen in mijn situatie.

Het is prettig dat ik al vanaf de eerste stap geïnformeerd wordt over het proces, en wat ik kan verwachten. Het is mij direct duidelijk hoe zaken in elkaar steken en welke rol de gemeente hierin speelt. Als er iets verandert, of iets lang duurt, wil ik op de hoogte gehouden worden over het proces. Als de gemeente mij niet kan helpen, of het antwoord nee is, wil ik graag een heldere uitleg krijgen. Ik voel me van A tot Z begeleid, en dat is fijn. Als iets niet mogelijk is, wil ik dat graag zo snel mogelijk duidelijk weten en niet het gevoel hebben dat ik aan het einde lijntje wordt gehouden.'

Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Dienstverlening op maat zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Dienstverlening op maat worden verwacht zijn: Aandacht hebben voor de vraag achter de vraag, verantwoordelijkheid nemen voor de klantvraag, ruimte hebben voor creativiteit/ out of the box, hard in de boodschap zacht op de relatie zijn, analytisch kunnen denken, lef tonen, inlevingsvermogen hebben, sensitief zijn voor politiek en bestuur.

De medewerkers hebben aandacht voor persoonlijk contact (face-to-face), geven en krijgen ruimte, zijn en blijven in verbinding met klanten, weten wanneer ze een signaalfunctie hebben, hebben tijd en ruimte om een juiste afweging te maken, krijgen vertrouwen om een onderbouwde nee als antwoord te geven als we niet (volledig) aan de vraag kunnen voldoen.

Rollen en samenspel

Om in de organisatie zo goed mogelijk samen te werken om Dienstverlening op maat goed te kunnen uitvoeren is het nodig om: Duidelijkheid te scheppen over wie toegang heeft tot welke informatie (eventueel AVG versoepelen met nieuwe wet WAMPS 1-1-2024), duidelijkheid te scheppen over beslissingsbevoegdheid, vertrouwen geven aan de medewerkers voor het maken van afwegingen, focus te leggen op integrale samenwerking, rolduidelijkheid vast te leggen, te communiceren over bereikbaarheid en gemaakte afspraken vast te leggen.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen draagt bij aan een goede uitvoering van Dienstverlening op maat, met name door: Werkprocessen en werkinstructies op orde hebben en zorgen dat iedereen ze kent, een klantrelatiesysteem en eenduidig gebruik daarvan opzetten, eenheid nastreven in gebruik van systemen, systemen versimpelen zodat iedereen ze kan gebruiken, informatie zo veel mogelijk toegankelijk maken.

Beheer & onderhoud

Definitie

De klant

De organisatie



Beheer en onderhoud

*Bewaken en waarmaken van kwaliteit***Verantwoordelijkheid | stimuleren eigen
initiatief | proactief informeren |
zorgvuldigheid**

Wat verstaan we onder Beheer en onderhoud?

De gemeente is verantwoordelijk voor het beheer en onderhoud van de openbare ruimte, gemeentelijke eigendommen en registraties. Het is de taak van de bestuurders om beleid te bepalen rondom beheer en onderhoud, waarbij altijd een afweging gemaakt moet worden tussen financiën en benodigde en gewenste kwaliteit. Het vastgestelde beleid wordt uitgevoerd door de ambtelijke organisatie. Via lokale media en gemeentelijke communicatiekanalen worden burgers geïnformeerd over het beleid, en wanneer wat gaat gebeuren. Uitvoerende medewerkers (zoals medewerkers van de buitendienst) komen veel buiten en staan letterlijk in de samenleving. Zij hebben een signalerende rol. Daarnaast zijn burgers de ogen en oren om aan te geven waar er beheer nodig is. De eenvoudige meldingen benaderen we vanuit de serviceformule Dienstverlening Standaard (denk aan meldingen van een kapotte lantaarnpaal, overhangende takken bij een verkeersbord etc.). Door de proactieve houding van de gemeente wordt geprobeerd het aantal meldingen te beperken. Verzoeken als: "is het mogelijk om de struiken vaker te snoeien", "er wordt hard gereden in de straat, kan er een drempel komen", "we kunnen onze auto nergens parkeren, kunnen jullie daar wat aan doen" etc. vallen onder Dienstverlening op Maat. Als een verzoek leidt tot een participatietraject, verschuift de focus naar de serviceformule Samenwerken.

Voorbeelden

Het gaat onder andere over beheer van openbare ruimte, zoals straten, wegen, voetpaden, fietsroutes, groen, parken, havens, kunstwerken, begraafplaatsen, ondergrond (zoals riolering) en gebouwen die van de gemeente zijn.

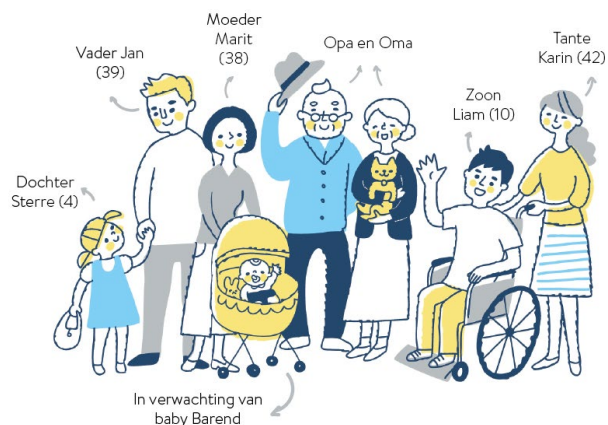
Onder registraties valt het beheren van basisregistraties, zoals basisregistratie personen, basisregistratie adressen en gebouwen, basisregistratie grootschalige topografie, basisregistratie ondergrond. Het betreft ook afvalinzameling.

Gevoel dat de klant krijgt (klantwaarden)

- 'De publieke ruimte in onze gemeente ziet er verzorgd uit'.
- 'Ik word goed geïnformeerd over onderhoudswerkzaamheden'.
- 'Als ik een probleem in mijn leefomgeving wil bespreken, voel ik me gehoord en wordt snel duidelijk of en wat eraan gedaan kan worden'.
- 'Als er beleid wordt gewijzigd, wordt die keuze duidelijk uitgelegd'.
- 'Ik kan erop vertrouwen dat mijn gegevens goed en veilig worden beheerd'.

Beoogde ervaring van de klant

'De openbare ruimte in onze gemeente ziet er goed verzorgd uit. Het beleid wordt duidelijk vermeld op de website, maar lees ik ook terug in de plaatselijke krant en in de overige informatie die ik van de gemeente ontvang. Daarin wordt verteld hoe de gemeente zaken organiseert, en wat ik als inwoner (of ondernemer/belanghebbende) kan verwachten. Als ze bijvoorbeeld op een andere manier met het groen in de openbare ruimte omgaan kom ik dat gemakkelijk te weten. Dan hoef ik er ook niet naar te vragen of een melding over te doen. Scheelt ons allebei weer tijd.'



Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Beheer & onderhoud zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Beheer en onderhoud worden verwacht zijn: Rol in de keten snappen, inlevingsvermogen tonen, omgevingssensitiviteit hebben, kennis van beleidsuitgangspunten, werken volgens plan, verantwoordelijkheid nemen, aandacht hebben voor de uitvoering.

We verwachten dat medewerkers vasthouden aan gemaakte beleidskeuzes, integrale verantwoordelijkheid nemen, samen optrekken en kijken wat mogelijk is om elkaar te helpen, de samenleving en elkaar in de keten proactief informeren.

Rollen en samenspel

Om als organisatie samen Beheer en onderhoud goed te kunnen waarmaken zijn de volgende aspecten belangrijk: Duidelijkheid scheppen over ieders rol en taken in de keten, verwachtingen duidelijk maken naar elkaar (op teamniveau, expertises en individueel niveau), en de interne samenwerking goed inrichten.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen draagt bij aan een goede uitvoering van Beheer en onderhoud, met name door: Informatievoorziening via verschillende kanalen (via de website, social media en de lokale krant), en focus op informatievoorziening aan de voorkant, (bijvoorbeeld ook makkelijk maken voor buitendienstmedewerkers om veel gestelde vragen door te geven), monitoring in systemen, procesmatig werken.

Handhaven

Definitie

De klant

De organisatie



Handhaven

*Afspraken nakomen en orde bewaken***Preventie | bewaken veiligheid | aanpakken
fraude | vanuit de bedoeling van de wet****Wat verstaan we onder Handhaven?**

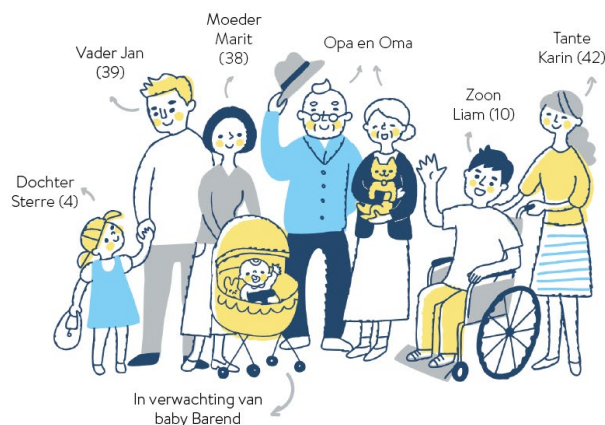
De gemeente heeft de opgave om de omgeving veilig te houden samen met partners, en heeft daarin de taak om toezicht te houden op naleving van de door de overheid gestelde regels. De klant kan hierin degene zijn die baat heeft bij een veilige leefomgeving (en bijvoorbeeld een melding doorgeeft), of de klant is degene waar bij gehandhaafd wordt. Regels zijn er niet voor niets en hebben een bedoeling. Wij weten wat de bedoeling is van wet- en regelgeving en zoeken naar oplossingen die passen bij wet- en regelgeving. Vaak passen handhavers eerst mediation toe. Veel van onze handhavers, staan letterlijk in de samenleving. Zij geven indien nodig signalen door naar collega's over zaken die ze tegenkomen, en andersom. Met andere woorden; met en door handhaving wordt integraal samengewerkt. Bijvoorbeeld met beheer, waar korte lijnen tussen handhavers en gebiedsbeheerders nuttig zijn. Soms kan een signaal ook te maken hebben met een situatie van een inwoner, waar een collega in het Sociaal Domein (bijvoorbeeld regisseur) van op de hoogte gesteld mag worden. Uiteraard wordt AVG-wetgeving en het principe van gelijkwaardigheid (iemand onbevooroordeeld bejegenen) hierin meegenomen; we delen de informatie die nodig is om de inwoner beter van dienst te zijn en/of om onze eigen veiligheid te waarborgen. We werken ook samen met andere partners om de leefbaarheid in onze gemeente zo goed mogelijk te houden. Voor handhaving in buurten, zetten we in op korte lijnen tussen buurtpreventieteam, gemeente (boa's, jongerenwerkers, gebiedsbeheerders, gebiedsregisseurs), politie en overige partners. Voor regionale samenwerking zoeken we actief contact met onder andere RWS, Omgevingsdienst, Waterschap Rivierenland, Provincie, Staatsbosbeheer en Basalt (woningcoöperatie). We wijzen inwoners op hun verantwoordelijkheid en werken hierin zoveel mogelijk preventief. We zoeken actief contact met de inwoners.

Voorbeelden

Het gaat hierbij om handhaven op verschillende domeinen; openbare ruimte, milieu, welzijn en infrastructuur, onderwijs, openbaar vervoer, werk, inkomen en zorg en generieke opsporing. Dit behelst in de praktijk vaak overlastgevende groepen en personen, hondengerelateerde overlast, rommel op straat, vandalisme, overlast door verkeer, onrechtmatig gebruik van sociale voorzieningen, onrechtmatig gebruik van gemeentegrond.

Gevoel dat de klant krijgt (klantwaarden)

- 'Ik voel me veilig in onze gemeente, en vertrouw erop dat de gemeente handhaaft waar nodig'.
- 'Als ik in contact kom met handhaving heb ik het gevoel dat er naar mijn kant van het verhaal wordt geluisterd'.
- 'Ik word onbevooroordeeld bejegend'.
- 'Mijn rechten en plichten worden duidelijk aan me uitgelegd'.
- 'Als er een toezichthouder bij me langs komt, weet diegene wat de regels en procedures zijn, en wat ik bijvoorbeeld kan doen om alles goed volgens de regels te doen'.



Beoogde ervaring van de klant

'Als ik in contact kom met handhavers van de gemeente, vind ik het belangrijk dat ik gelijkwaardig en onbevooroordeeld benaderd word. Zeker als ik onbewust iets fout doe, vind ik het erg belangrijk dat er naar mij geluisterd wordt. Mijn kant van het verhaal wordt gehoord en daarom luister ik ook naar de kant van de gemeente. Ze leggen me duidelijk uit wat er waarom gebeurt en ondanks dat ik niet altijd blij ben met de uitkomst, snap ik wel waar ze vandaan komen.'

Ik vind het fijn dat mensen die bij mij aan de deur komen de lokale situatie kennen, weten wat er speelt, en dat ze de juiste kennis in huis hebben.

Als ik een brief ontvang is de toon vriendelijk en duidelijk, ook als de boodschap niet positief is. In de brief staat duidelijk de context en aanleiding beschreven in begrijpelijke taal, en ik als ik vragen heb weet ik waar ik naartoe moet. Ik weet wat ik van de gemeente kan verwachten als het gaat om handhaving. Ik ben me ervan bewust waar ze me wel en niet mee kunnen helpen.'

Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Handhaven zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Handhaven worden verwacht zijn: Rechtvaardigheid, gastheerschap, de-escalerend werken, onbevooroordeeld werken, benaderbaar zijn.

We verwachten van andere medewerkers respect voor de rol van de handhavers. Handhavers dragen bij aan veiligheid en vertrouwen, hebben een dienstverlenende houding en borgen dat er nazorg is bij incidenten.

Rollen en samenspel

Voor een goede uitvoering van de Handhavende aard van relatie is het belangrijk dat: Iedereen uit kan gaan van vertrouwen, de norm in de organisatie is om oplossingsgericht in plaats van probleemgericht te denken en werken, dat er zorg is voor de medewerkers, waaronder nazorg bij incidenten en dat er duidelijkheid is over de verschillende rollen in de keten (en dat men elkaar erop kan aanspreken). Samenwerking met medewerkers Communicatie is hierbij belangrijk, bijvoorbeeld bij het uitleggen van het beleid en in andere schriftelijke communicatie. In samenwerking met externe partners moet duidelijk zijn wie waarvoor bereikbaar is, en wie welke verantwoordelijkheden heeft. Dit raakt ook de serviceformule Samenwerken.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen draagt bij aan een goede uitvoering van Handhaven, met name door: Het werken aan een integraal klantbeeld, registratie eenvoudiger maken, het verbeteren van een opvolgingssysteem.

Samenwerken

Definitie

De klant

De organisatie



Samenwerken

*Opgaven realiseren, initiatieven ondersteunen***Gezamenlijk belang | netwerken |
uitnodigend besturen | rolduiding****Wat verstaan we onder Samenwerken?**

Burgers en partijen verwachten van een gemeente dat die hen begrijpt, transparant is en snel inspeelt op nieuwe ontwikkelingen. Een gemeente die naast je komt staan bij een vraagstuk en die samen met jou (mee) werkt aan een oplossing (co-creëert) en die daarbij ook voorspelbaar gedrag vertoont. Ook de wetgever schept hiervoor steeds meer kader, waarbij deze eist dat we de burger beter betrekken, bijvoorbeeld bij de Omgevingswet. Dit alles vraagt om wat we een adaptieve gemeente noemen, waarin alle medewerkers een dienstverlenende houding en gedrag laten zien. Het bestuur van de gemeente stelt zich uitnodigend op naar de samenleving. We stimuleren dan ook de beweging van participatie naar samenwerking en partnerschap. We treden daarbij betrokken op en kiezen daarin steeds onze rol. Er wordt altijd tijd gemaakt om te luisteren naar een idee, waarna er een afweging gemaakt wordt of de gemeente het idee gezamenlijk kan oppakken. We willen graag samenwerken aan specifieke opgaves, maar nodigen onze inwoners en andere partijen ook uit om zelf te organiseren.

Bij een opgave zoeken we actief de samenwerking met andere partners (zowel private partijen als mede-overheden), omdat de gemeente dit vaak niet alleen kan realiseren en andere partijen nodig heeft, en omdat andere partijen ons als gemeente nodig hebben. We trekken hierin dan gezamenlijk op en hebben een gedeeld belang.

Als er een initiatief vanuit de samenleving wordt opgepakt, of als er met andere partijen aan een opgave wordt gewerkt, wordt er een contactpersoon aangewezen die namens de gemeente als partner optreedt in de samenwerking. Als een initiatief niet kan worden verwezenlijkt, is er wel een duidelijke toelichting en dank richting de initiatiefnemer voor het inbrengen van een idee.

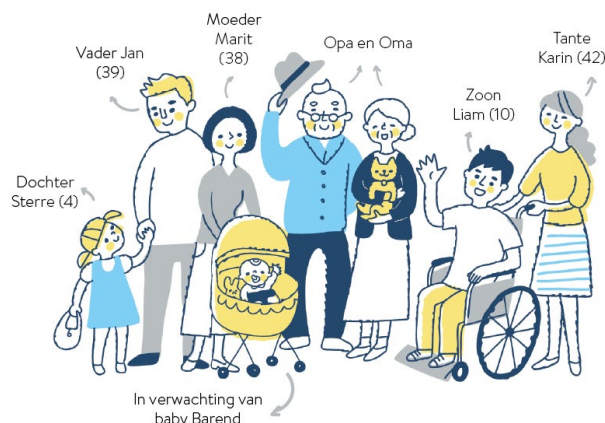
In alle soorten samenwerking is het belangrijk dat we als gemeente duidelijk krijgen en maken wat onze rol is in de betreffende omgeving en daarnaar handelen.

Voorbeelden

Samenwerken bestaat in verschillende vormen. We kennen regionale samenwerking, onder andere met mede-overheden voor bijvoorbeeld de woonopgave of mobiliteit, of met meerdere partijen in de regio voor bijvoorbeeld een circulair voedselsysteem. We kennen burgerinitiatieven en participatietrajecten. Het gaat bij Samenwerken over het oppakken en afwegen van initiatieven van een inwoner, ondernemer, stichting, vereniging, buurt of dorpsraad in de samenleving.

Gevoel dat de klant krijgt (klantwaarden)

- 'De gemeente maakt samen met mij/ons de gemeenschappelijke opgaven waar'.
- 'De gemeente stelt zich als actieve partner op bij projecten die de samenleving dienen'.
- 'Ik voel me gesteund in het uitwerken van een plan, en wordt gestimuleerd zelf een actieve rol te pakken'.
- 'De gemeente zoekt actief samenwerking met partijen om opgaven te kunnen realiseren'.
- 'De gemeente is duidelijk in wat we van haar mogen verwachten en wat zij van ons verwacht. We kennen elkaars rol'.



Beoogde ervaring van de klant

'Het is fijn dat de gemeente overzicht heeft van de maatschappelijke opgaven, en de samenwerking aangaat met mij en andere partijen om de opgaven te verwezenlijken. De gemeente is duidelijk over de zoektocht naar gedeelde verantwoordelijkheid in het samenspel tussen inwoners, organisaties en de overheid. Er is niet één partij die het voor het zeggen heeft.'

In de samenwerking ervaar ik dat de gemeente luistert en openstaat voor andere perspectieven en nieuwe ideeën die wederzijdse meerwaarde opleveren. Als ik met een suggestie of initiatief kom op een thema dat past binnen de mogelijkheden, nemen ze de tijd om het vraagstuk te onderzoeken, en heb ik het idee dat ik echt een partner in de gemeente heb. Er wordt een serieuze afweging gemaakt, met respect voor ieders inbreng. Dat is leuk, want dat motiveert. Soms geven ze alleen een advies hoe ik zelf iets verder kan oppakken, soms leidt het echt tot een samenwerking. Zo voel ik mij echt onderdeel van de plek waar ik woon, en heb ik het gevoel dat ik als inwoner aan mijn leefomgeving kan bijdragen.

Ik heb een direct aanspreekpunt binnen de gemeente, en als het echt een project wordt, kan ik die persoon, op voor mij bekende werkuren, ook via een zakelijk doorkiesnummer of mobiel nummer bereiken. Ik vind het fijn dat die persoon duidelijk is over de rol van de gemeente, zodat ik weet wat ik van de gemeente en andere mogelijke partijen en mezelf mag verwachten.

Ik vind het ook fijn om te weten dat de gemeente samenwerkt met andere partijen (regionaal of nationaal) om maatschappelijke opgaven aan te pakken. De gemeente is transparant over samenwerkingen met diverse partijen.'

Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Samenwerken zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Samenwerken worden verwacht zijn: Kunnen inschatten in welke rol je zit vanuit de gemeente, daar duidelijk over zijn en verwachtingen kunnen managen naar anderen, verdiepen in de ander, verbinder zijn, je gelijkwaardig kunnen opstellen, weten en willen weten wat er speelt en leeft, en dat delen met elkaar.

We verwachten dat medewerkers begrijpen dat ze ons eerste aanspreekpunt zijn, en dus het visitekaartje van de gemeente, met als hoofddoel partners in verbinding brengen met elkaar. De medewerker weet welke rol hij of zij vertegenwoordigt.

Rollen en samenspel

Als organisatie is het voor een goede uitvoering van Samenwerken belangrijk om focus te leggen op: Duidelijkheid over rollen, verantwoordelijkheden en financiering in samenwerkingsprojecten, opbouwen en onderhouden van relaties en netwerken (accounthouderschap breed), regelmatig contact leggen, overzicht hebben van trajecten (en de planning daarvan) en processen met als doel pro-actief te kunnen werken, bestuurlijke rugdekking en draagvlak bespreken voor ieder project, heldere visie op participatie en samenwerking uitdragen en prioriteiten blijven afstemmen.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen draagt bij aan een goede uitvoering van Samenwerken, met name door: Keten van dienstverlening in samenwerkingsprojecten inzichtelijk maken en de lijnen zo kort mogelijk houden, een klantrelatiesysteem dat eenduidig wordt gebruikt, eenheid in systemen, het platform Aan De Slag blijven promoten en gebruiken voor burgerinitiatieven. We maken duidelijke afspraken over het delen en uitwisselen van informatie met derden, waarbij we de wet volgen.

Interne dienstverlening

Definitie

De collega

De organisatie



Interne dienstverlening

*Elkaar faciliteren, bijdragen aan waarmaken serviceformules***Eigenaarschap | rolduiding | samenwerken |
vertrouwen | flexibiliteit**

Wat verstaan we onder Interne dienstverlening?

We werken met zijn allen bij dezelfde organisatie, met als doel de samenleving zo goed mogelijk van dienst te zijn. We moeten op elkaar kunnen bouwen, met respect met elkaar omgaan, zelf eigenaarschap nemen en weten wat we wel en niet van elkaar kunnen verwachten. Om voor de voorgaande vijf aarden van relaties de ketens van dienstverlening goed te kunnen laten lopen, is het noodzakelijk om een sterke basis te hebben waarop de organisatie draait. Zo streven we naar het aannemen en ontwikkelen van medewerkers met de juiste ervaring en vaardigheden, naar een overzicht van wie we wanneer voor wat kunnen benaderen en naar eigenaarschap en leiderschap faciliteren en tonen. Daarnaast streven we naar een goedwerkend systeem dat ons inzicht geeft in lopende zaken, gestandaardiseerde processen waar samenwerking tussen back- en frontoffice en integrale samenwerking als vanzelfsprekend ingebed zijn. Ook streven we naar het transparant en soepel verlopen van geldstromen, toegankelijke en beveiligde gebouwen, structureel informeren van het college en de gemeenteraad, en helder en via verschillende kanalen informatie bieden aan de samenleving over activiteiten vanuit de gemeente. En dat alles doen we vanuit een aantal normen en waarden die we centraal stellen, zoals de kernwaarden wendbaar, slagvaardig, bevlogen en aansluiting zoeken bij (burgers, bedrijven, buurten, belanghebbenden en bestuur etc.). Maar ook elkaar helpen, respect voor elkaar hebben, begrip tonen, waardering uitspreken, elkaar mogen aanspreken op fouten zijn belangrijke normen die onderdeel zijn van de organisatiecultuur.

Voorbeelden

We hebben een aantal teams in de organisatie die als kerntaak de interne dienstverlening hebben. Dat zijn: P&O, Financiën, Facilitair, ICT en Bestuursondersteuning. Maar de processen lopen door de hele organisatie heen; het gaat dus ook over samenwerken tussen domeinen, teams, individuele collega's, bestuur (inclusief griffie en gemeenteraad) en ambtelijk apparaat.

Gevoel dat de collega krijgt (klantwaarden)

- 'Ik heb het gevoel dat we samen aan dezelfde doelen werken, en dat we elkaar helpen waar nodig'.
- 'Ik weet bij wie ik moet zijn en wanneer diegene bereikbaar is. Bij afwezigheid belt mijn collega z.s.m. terug, of is duidelijk wie de vervanger is'.
- 'Ik voel waardering voor de bijdrage die ik lever aan de ander'.
- 'Als ik iets niet goed heb gedaan, neemt mijn teammanager of collega tijd om dat rustig met me te bespreken zodat ik ervan kan leren'.
- 'Ik kan erop vertrouwen dat ik – op tijd – een deskundig advies krijg'.
- 'Ik begrijp het als er wordt besloten in afwijking van mijn advies, omdat hierover het gesprek plaatsvindt of omdat dit toegelicht wordt'.
- 'Ik kan erop vertrouwen dat afspraken worden nagekomen'.

Beoogde ervaring van de collega

'Ik en mijn collega's snappen dat we allemaal een rol hebben in de dienstverlening. Iedereen is verantwoordelijk voor zijn deel en het geheel. Ik begrijp dat we werken voor een gemeente, die verschillende aarden van relaties heeft tot de samenleving, en dat collega's dus op verschillende manieren moeten handelen. We werken volgens duidelijke processen, die zoveel mogelijk gestandaardiseerd zijn zodat we de vraag aankunnen en van elkaar weten wat we kunnen verwachten. In die processen is ruimte voor een menselijke benadering.

Als ik bij mijn collega informatie opvraag over een dossier, kan ik mijn collega snel bereiken of ik zie in de agenda wanneer hij of zij beschikbaar is. Ik heb het gevoel dat mijn collega snapt dat ik informatie nodig om samen de samenleving beter van dienst kunnen zijn.

Ik begrijp hoe de verhoudingen zijn tussen het college, de gemeenteraad en de ambtelijke organisatie. Met het team hebben we afspraken over het pro-actief informeren van het bestuur, en als ik gevraagd word om informatie te leveren dan krijg ik en maak ik daar ruimte voor.

Ik weet bij wie ik terecht kan voor welk onderwerp, en als ik het niet weet, is er altijd mijn teammanager of een collega die me wegwijs kan maken. Als ik iets doe dat niet in lijn is met het dienstverleningsconcept of beleid, sta ik open voor feedback van mijn teammanager of collega en hoor ik graag in een gesprek wat ik anders kan doen. Als ik een idee heb over hoe iets beter kan, staat mijn teammanager open voor mijn verhaal, en krijg ik later ook terugkoppeling over mijn idee. De toon in de communicatie is vriendelijk en respectvol. We doen het immers samen.

Als er een nieuwe manier van werken wordt geïntroduceerd, wordt iedereen betrokken en geïnformeerd. We gaan met zijn allen dezelfde kant op, en helpen elkaar waar nodig.

Het is voor mij duidelijk wat de kaders zijn, waarbinnen ik mijn verantwoordelijkheid kan nemen. Als ik hierin tegen dilemma's of vragen aanloop, kan ik terecht bij mijn leidinggevende. Ik snap dat de politieke context inhoudt dat ik flexibel ben en vraaggericht werk, en dat het soms betekent dat ik ad hoc een bestuurder of griffie van informatie moet voorzien of adviseren.'

Als organisatie zijn er een aantal essentiële zaken die op orde moeten zijn om de klantervaringen bij Interne Dienstverlening zo goed mogelijk waar te kunnen maken. We onderscheiden op het niveau van mensen, rollen & samenspel en processen & systemen.

Mensen

De belangrijkste competenties die van medewerkers binnen Interne Dienstverlening worden verwacht zijn: Aan afspraken houden en elkaar daarop kunnen aanspreken, verwachtingen duidelijk uitspreken, waardering uitspreken, openstaan voor leren en ontwikkelen, snappen wat ieders rol in de keten is en samen hetzelfde doel nastreven.

We verwachten dat medewerkers elkaar actief opzoeken (niet alleen via e-mail communiceren), niet klagen maar vragen, op tijd zijn en tijdig stukken aanleveren, realistisch plannen, aandacht en tijd hebben voor ontwikkeling en mensen wegwijs maken (onboarding), interesse tonen in elkaar.

Rollen en samenspel

De serviceformule Interne Dienstverlening gaat in de kern over rollen en samenspel, dus over wat wij als organisatie samendoen. Om de leidende principes zoals hiervoor genoemd waar te kunnen maken zijn een aantal aspecten binnen rollen en samenspel randvoorwaardelijk. De focus ligt daarbij op: inzicht in de ketens van dienstverlening en wie welke rol speelt en hoe daarin wordt samengewerkt, het vastleggen van procesverantwoordelijken (en procesregie wordt ondersteund vanuit projectteam Dienstverlening en Organisatieontwikkeling), doorontwikkeling van – en het tonen van – leiderschap, het faciliteren van collega's om de serviceformules zo goed mogelijk te kunnen naleven.

Processen en systemen

De inrichting van processen en systemen legt een basis voor goede uitvoering van Interne Dienstverlening, en daarmee ook voor de andere serviceformules. De focus ligt hier op duidelijkheid van producten en diensten (denk aan producten & diensten catalogus van alle ondersteunende teams), eenduidige werkwijzen en gebruik van systemen en kanalen. Dat houdt ook in dat we waken voor een overkill aan applicaties en kanalen voor de eindgebruiker. Daarnaast ligt de focus op duidelijkheid over informatiestromen.

