

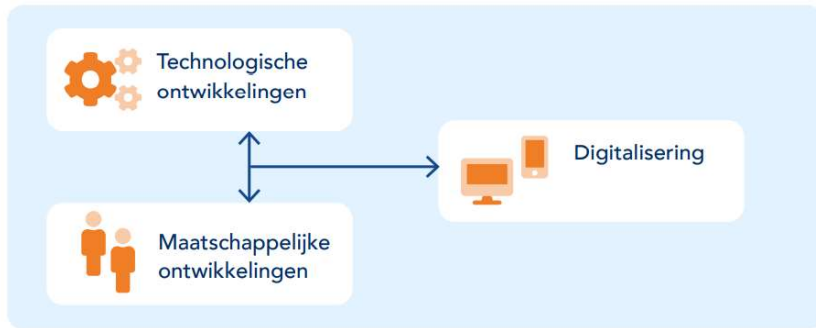


Werken aan eigentijdse Katwijkse dienstverlening!

(Dienstverlening vanuit de leefwereld van onze Katwijkse samenleving)



Inleiding



Misschien wel zonder dat u er elke dag bewust bij stil staat neemt de digitalisering in onze samenleving steeds meer toe. We bestellen simpel spullen bij Coolblue of BOL.com en betalen via een bankapp. We doen onze belastingen via de computer en bestellen, als we een keer zelf niet willen koken, ons avondeten via thuisbezorgd.nl. Gewoon via je mobiel. De Coronacrisis heeft deze ontwikkeling nog eens verder versneld. Het aantal on line bestellingen is fors gegroeid. En omdat we elkaar fysiek niet meer gemakkelijk konden ontmoeten gingen we op zoek naar andere manieren om privé en op het werk met elkaar te communiceren met WhatsApp, Skype of Teams. Tot 2020 misschien nog ondenkbaar dat dit al een beetje gewoon gaat voelen in ons dagelijks leven.

En terecht verwacht u dat deze vormen van dienstverlening ook door de overheid, door ons als gemeente worden aangeboden. Een verwachting die ook aansluit op onze eigen beelden en behoeften. En daar gaan we ons best voor doen. Ons best doen om aansluiting te vinden en te houden op wat u gewend bent in uw dagelijks leven.

Daarom ook deze visie op de gemeentelijke dienstverlening. Een visie die voor de komende jaren, tot 2025, een beeld moet geven welke ontwikkelingen daarvoor nodig zijn. En daarna? Daarna kijken we weer verder, want klaar zijn we nooit met het verbeteren van onze dienstverlening.

Er liggen mooie uitdagingen op het gebied van techniek en het nog beter organiseren van onze klantprocessen. U als inwoner, als ondernemer, als organisatie staat voor ons daarbij centraal. U vormt daarbij voor ons altijd het vertrekpunt!

En dat geldt ook voor onze interne organisatie. Want waarom twee visies? Alles wat wij aan u beloven geldt ook als uitgangspunt voor de dienstverlening die we in onze eigen organisatie gaan ontwikkelen.



Ankerpunt voor onze ontwikkeling

Wat is eigenlijk het bestaansrecht van een gemeentelijke overheid? En waar zou je dan naar toe willen ontwikkelen vanuit je plek in de Katwijkse samenleving. Wat is daarbij je droombeeld?

Deze zaken zijn opgenomen in de gemeentelijke missie en visie 'Samen werken aan Katwijk' die in 2020 is vastgesteld. Een belangrijk document, omdat dit een ankerpunt vormt voor andere richtinggevende stukken, zoals ook deze visie op de gemeentelijke dienstverlening.

De belangrijkste punten daaruit: meer samen doen, meer samen bouwen met onze inwoners, ondernemers en organisaties aan een Katwijkse samenleving waar het lekker wonen, werken en recreëren is. Maar ook meebouwen aan een Katwijkse samenleving die meer en meer zelf kan oppakken. Waarbij we met z'n allen natuurlijk altijd oog blijven houden voor diegenen die daarbij ondersteuning nodig hebben.

Het meer en meer regelen van uw eigen zaken dus. Omdat wij als gemeente uw kennis en kunde daarbij hard nodig hebben en omdat wij goede keuzes moeten maken in onze beschikbare financiële middelen. Maar ook omdat technische ontwikkelingen het steeds meer mogelijk maken om gemakkelijker uw zaken zelf te regelen en u daar ook steeds meer om vraagt.

Uw wensen daarbij hebben we onder andere opgehaald bij de ontwikkeling van de Omgevingsvisie en de Maatschappelijke Agenda (de MAG), waar u als Katwijkse samenleving nauw bij betrokken bent geweest.



U bent meer dan alleen een klant voor ons!

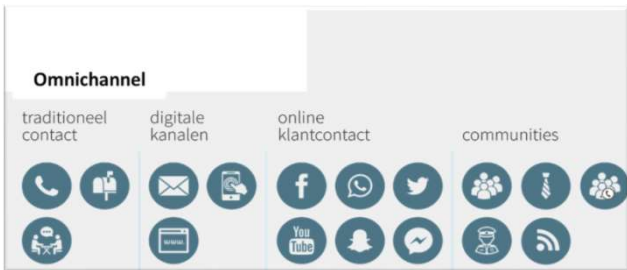
Als inwoner, ondernemer of organisatie heeft u verschillende gezichten in uw contact met ons als gemeente. Soms als klant, als u een product bij ons afneemt, zoals een vergunning. Of als bewoner van een wijk, wanneer u wil melden dat er glas in een parkje ligt. Maar u kunt ook iemand zijn die met een mooi initiatief of een goed idee bij ons komt. Of iemand die een parkeerboete van ons heeft gehad of een gemeentelijke belasting moet betalen. En laten we niet onze toeristische gasten vergeten die in Katwijk voor een dagje of voor een vakantie komen recreëren.

Deze visie op de dienstverlening richt zich op al deze rollen die u als inwoner, ondernemer of organisatie inneemt. Bij de ontwikkeling van de dienstverlening gaan we dit verder concreet maken.

En kunnen we vervolgens altijd uw wensen realiseren? Dat is natuurlijk altijd ons streven, maar voor ons als gemeente moeten we daarbij altijd de belangen van iedereen afwegen. En uw wensen moeten natuurlijk ook passen binnen onze (financiële) mogelijkheden.



Waar gaan we naartoe?



En als het om het ontwikkelen en toekomstproof maken van onze dienstverlening gaat, waar zou u dan aan kunnen denken?

Nou bijvoorbeeld dat u vanuit 'uw stoel' meer en meer onze producten on line kunt afwikkelen en vervolgens thuis bezorgd krijgt. Of dat wij bij u langskomen in plaats van dat u naar de publieksbalie van het gemeentehuis moet komen.

Dat u in één keer het antwoord krijgt op uw vraag, ongeacht het tijdstip. Of dat u spontaan informatie krijgt over onderwerpen waarvan u heeft aangegeven dat u deze interessant vindt.

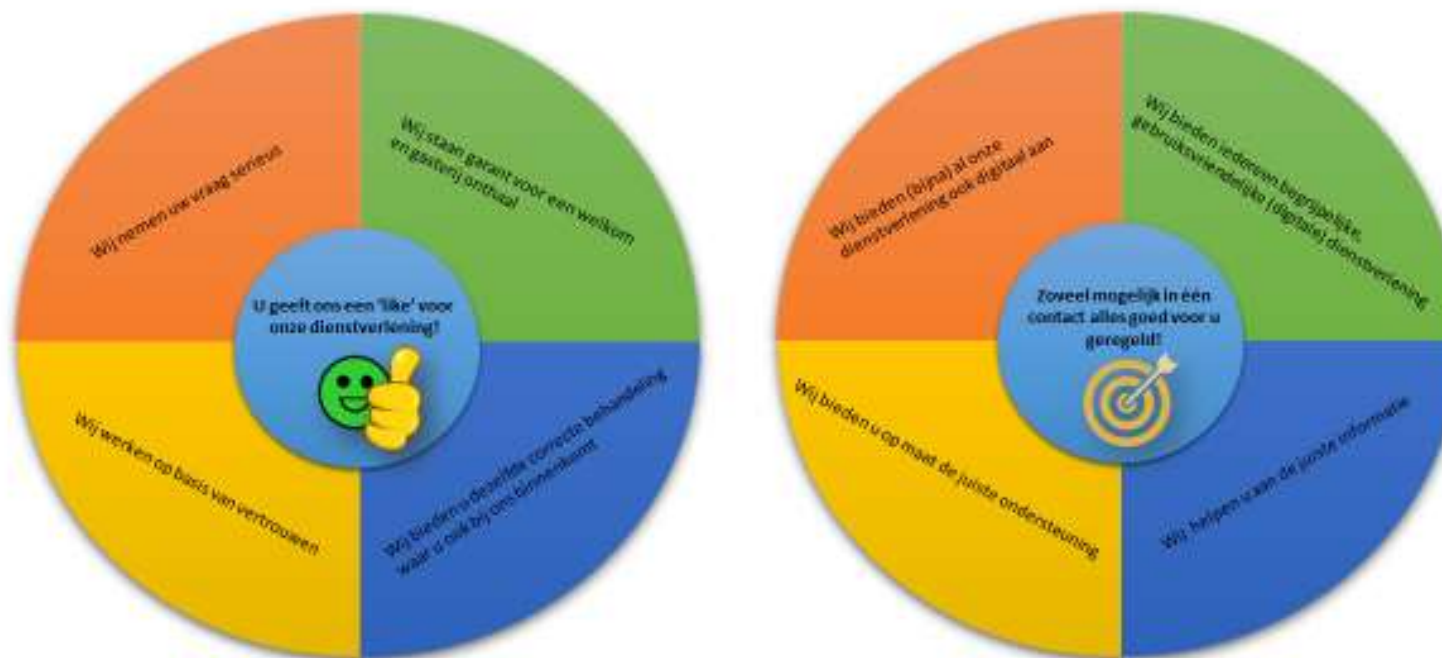
En hoe mooi zou het zijn als u op één informatieplatform heel eenvoudig alle diensten kunt vinden en afnemen die samenhangen met uw vraag en behoefte op dat moment. Bijvoorbeeld dat bij uw verhuizing direct ook uw parkeervergunning en milieupas wordt geregeld. Zonder al te veel gedoe en zoeken. En dat u het verloop van uw aanvraag on line kunt volgen. Zo zijn er nog veel meer mogelijkheden.

Natuurlijk leveren we daarbij ondersteuning als u dat lastig vindt en kunt u net als nu gewoon bellen of langskomen als digitaal u niet zo ligt.

Vanzelfsprekend zijn we hier al mee bezig, maar we willen en moeten gaan versnellen om aansluiting te houden op uw veranderende verwachtingen en wensen.

De Katwijkse dienstverleningsuitgangspunten

Dit zijn onze uitgangspunten bij het verbeteren en meer toekomstproof maken van onze dienstverlening!



De Katwijkse dienstverleningsuitgangspunten (mens en cultuur)

U geeft ons een 'like' voor onze dienstverlening!

Deze 4 uitgangspunten zijn daarbij leidend:



Wij nemen uw vraag serieus

Verbeteringen aan onze dienstverlening zijn gebaseerd op uw vragen, op uw voorkeuren. Hoe komen we aan deze informatie? Gewoon, door het regelmatig aan u te vragen.

Wij staan garant voor een welkom en gastvrij onthaal

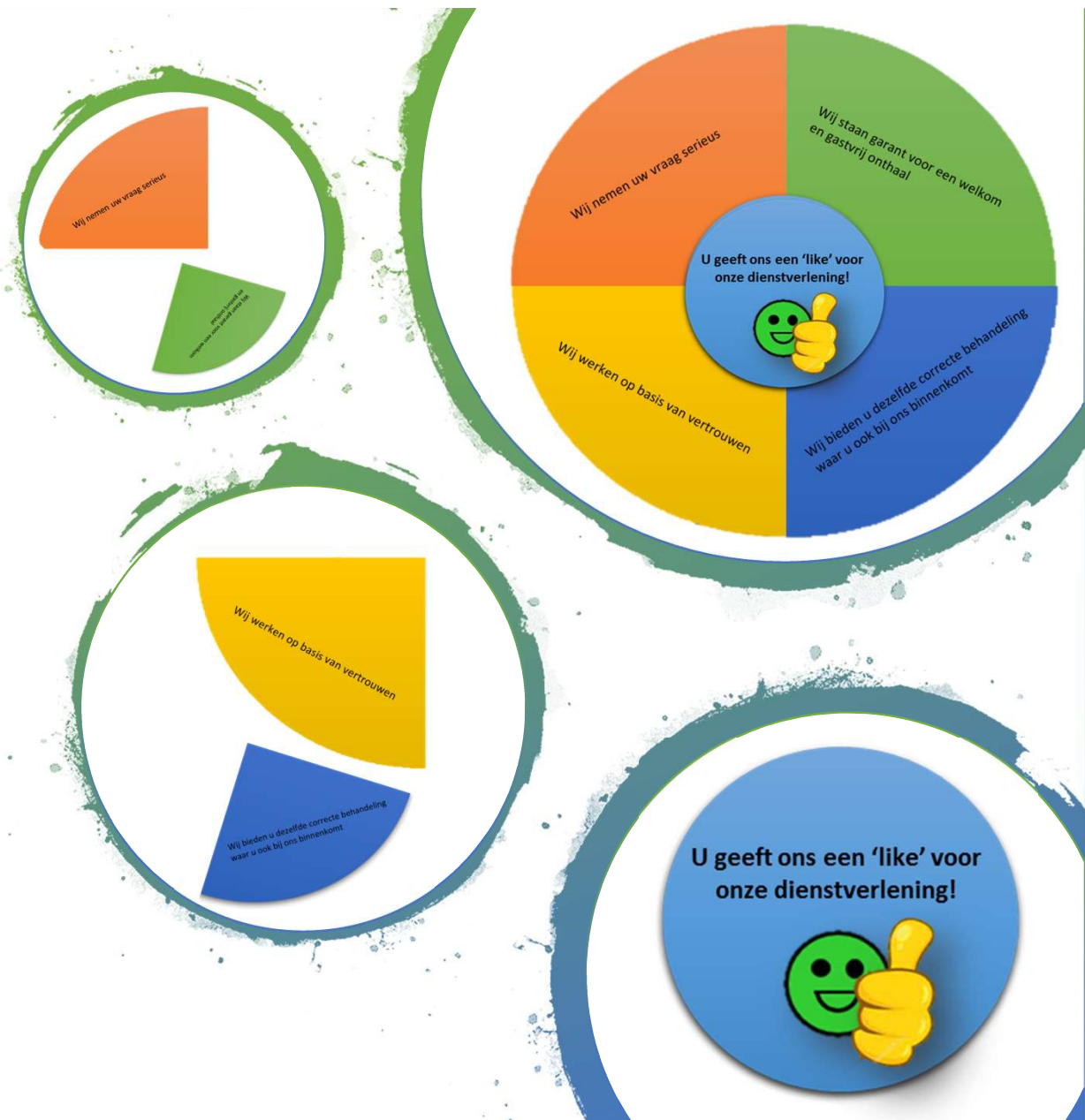
Het is belangrijk dat u zich altijd welkom voelt bij ons en gastvrij wordt behandeld als u ons belt, appt, langskomt of digitaal contact met ons heeft.

Wij werken op basis van vertrouwen

Uitgaan van eerlijke en goede intenties van iedereen als basis. Dus ook meer ruimte laten om zaken zelf te kunnen regelen in plaats van steeds meer regels te bedenken die je vervolgens weer moet controleren en handhaven. Wij willen niet boven, maar naast u staan in onze dienstverlening. Met elkaar bouwen aan een onderlinge relatie waarin wederzijds respect en vertrouwen centraal staat.

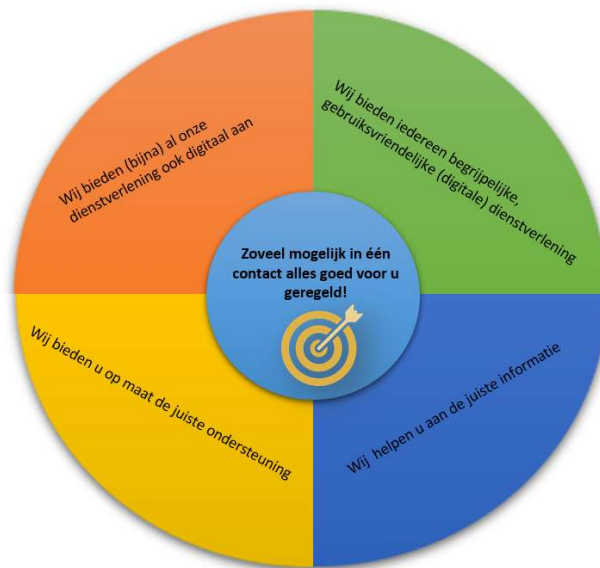
Wij bieden u dezelfde correcte behandeling waar u ook bij ons binnenkomt

Wij zijn allemaal voor en van de dienstverlening. Waar u ook binnenkomt, bij ons mag u dezelfde dienstverlenende houding en kwaliteit verwachten. Daarvoor werken we nauw samen en stemmen we voortdurend ons antwoord af.



De Katwijkse dienstverleningsuitgangspunten (techniek en processen)

Zoveel mogelijk in één contact alles goed voor u geregeld!



De 4 uitgangspunten om dat te bereiken:

Wij bieden (bijna) al onze dienstverlening ook digitaal aan

Om het mogelijk te maken dat u uw zaken zelf kunt regelen en organiseren, moeten wij ervoor zorgen dat wij onze informatie en dienstverlening ook zoveel mogelijk on line aanbieden aan u.

Wij bieden iedereen begrijpelijke, gebruiksvriendelijke (digitale) dienstverlening

Gemak dient de mens. Ons uitgangspunt om ervoor te zorgen dat waar u ook bij ons binnenkomt, u het gevoel heeft dat u laagdrempelig en gemakkelijk uw weg vindt. Zo gemakkelijk dat als het in één contact kan, wij dit ook zo voor u gaan organiseren. Maar het is ook belangrijk dat onze informatie voor u in één keer duidelijk is.

Wij bieden u op maat de juiste ondersteuning

Wij zijn er voor iedereen! Iedereen moet dus gemakkelijk zijn of haar weg kunnen vinden bij ons. Als digitaal u niet zo ligt, kunt u gebruik blijven maken van onze andere dienstverleningskanalen of we vragen aan u wat u daarvoor nodig heeft. Daarnaast bieden wij u altijd ondersteuning die afgestemd is op uw behoefte, ook als u zelf uw digitale vaardigheden verder wil ontwikkelen.

Wij helpen u aan de juiste informatie

Wij beschikken over heel veel nuttige en bruikbare informatie voor u. Deze informatie willen we toegankelijker maken, op zo'n manier dat u eenvoudig zelf het antwoord op uw vraag weet te vinden, op elk gewenst moment. En als u ons laat weten welke informatie u interessant vindt, gaan wij ervoor zorgen dat u deze ontvangt, zonder dat u hierom hoeft te vragen.

Meten en blijven verbeteren

Wij blijven nadenken over hoe we onze dienstverlening kunnen verbeteren en versnellen. En dat levert allemaal mooie ambities op. Maar hoe weten we nu of we met alle ontwikkelingen de goede kant op gaan?

In de eerste plaats door drie ambitieuze doelstellingen voor 2025 te verbinden aan de uitgangspunten voor de dienstverlening. Hiernaast zijn deze weergegeven.

En vervolgens door voortdurend te blijven meten of we deze doelstellingen gaan bereiken in 2025. Daarvoor halen we de informatie uit onze bestaande systemen. En we richten daarvoor ook permanente klantmeting en klantpanels in, om zo samen met u als inwoner, ondernemer of organisatie hierin op te trekken.

Waar nodig stellen we de zaken bij om de doelstellingen voor 2025 te bereiken. Daar stemmen we ook onze aanpak op af. En daarna? Daarna kijken we weer verder, want klaar zijn we nooit met het verbeteren van onze dienstverlening.

U geeft ons een 'like' voor onze dienstverlening



Over 95% van al onze producten en diensten vindt u gemakkelijk en eenvoudig de informatie die u zoekt.

Al onze producten zijn geheel of gedeeltelijk eenvoudig digitaal te af te nemen door u.



Dienstverlenings DNA

Kern van het werken bij een gemeente is dat je dienstbaar bent aan de samenleving. Daar zit je bestaansrecht. Belangrijk dus dat als je werkt bij de gemeente Katwijk, je de dienstverlening in de haarvaten, in je DNA moet hebben of bereid bent om je daarin te ontwikkelen. Er dus gewoon plezier in hebben om andere mensen te ondersteunen en een goed gevoel te geven. Of dat nu een inwoners is of je eigen collega, maakt daarbij niets uit.

Daarvoor gaan we nog verder investeren in onze gastvrijheid en onze professionaliteit. En in onze onderlinge samenwerking. Want het juiste gedrag is en blijft dé sleutel voor succes. Zes gedragskenmerken voor de dienstverlening die samen het woord **WELKOM** vormen staan daarvoor aan de basis. En natuurlijk investeren we ook in onze professionaliteit. Dat doen we met **VISIE**.

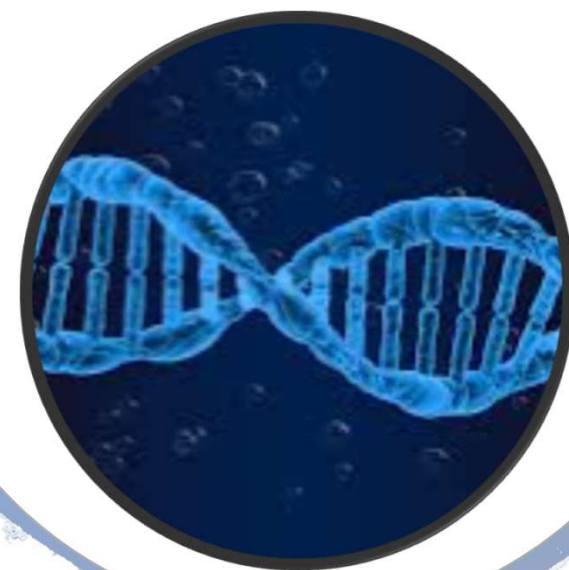
De ontwikkeling van de dienstverlening betekent ook iets voor het dagelijks werk binnen onze eigen interne organisatie. Door digitalisering en automatisering zullen bepaalde werkzaamheden gaan verdwijnen. Maar dit biedt tegelijkertijd ook weer mooie nieuwe kansen. En natuurlijk ondersteunen we niet alleen onze inwoners, maar ook onze eigen medewerkers om hierin mee te groeien. En gaan we bij vacatures op zoek naar nieuwe collega's met het juiste dienstverlenings DNA.



Vakkundig
Innovatief
Slim
Integraal
Eigentijds



Warm
Enthousiast
Luisterend
Klant gedreven
Open
Meedenkend



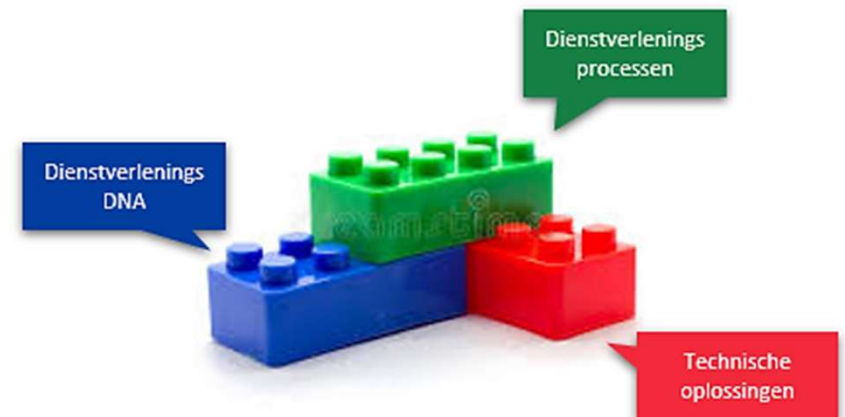
'Het verschil willen maken, de mensen helpen, een goed gevoel geven. Dat zou het uitgangspunt moeten zijn!'

Bouwstenen voor ontwikkelen dienstverlening

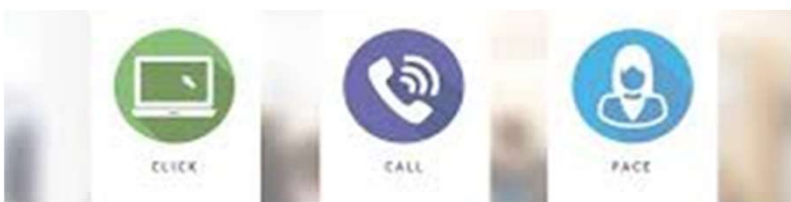
In onze dienstverlening gaan we de komende jaren de nodige ontwikkelstappen zetten. En net als bij het bouwen van een huis doen we dat steen voor steen. En in de juiste volgorde, zodat het huis weer niet in elkaar stort als de laatste steen wordt gelegd.

De belangrijkste bouwmaterialen om ons dienstverlenings-huis toekomstproof te maken zijn: het ontwikkelen en verbeteren van ons dienstverlenings-DNA (onze fundering), onze dienstverleningsprocessen (casco) en het invoeren van technische oplossingen (technische installaties) die daarbij nodig zijn.

Daar gaan allemaal verschillende bouwstenen onder schuil die we in niet in één keer, maar stap voor stap in een logische volgorde gaan aanpakken.



Dit vinden we bij onze aanpak belangrijk



- een proactieve en permanente verbinding met de samenleving, bestuur en organisatie
- dienstverleningsprocessen die zijn afgestemd op klantwens (klantreizen) en op nieuwe (digitale) ontwikkelingen in de dienstverlening
- standaardisering waar kan, maatwerk waar nodig
- medewerkers zijn opgeleid in dienstverlening en het 'gastheerschap' (als vertaling van de veelgebruikte Engelse term 'hostmanship') dat van de gemeente mag worden verwacht
- Informatie die centraal is georganiseerd (met onder andere een dataplatform dat is ingericht voor het ophalen en delen van informatie van en aan samenleving en de eigen organisatie)
- een goed georganiseerd multimedia beleid (newsroom)
- gestroomlijnde en op elkaar afgestemde dienstverleningskanalen (doorontwikkeling gemeentelijk contactcenter met toepassing van het principe click – call – face)
- Inclusiviteit als onderdeel van het traject (inclusief digitale toegankelijkheid): organiseren van ondersteuning voor inwoners die minder (digitaal) vaardig zijn
- Organiseren data en permanente klantmeting voor sturing en continu verbeteren

Aan de slag!

Heel regelmatig verbinding houden met u als inwoner, ondernemer, organisatie en met onze eigen medewerkers. Flexibel en in kleine stappen doelgericht met elkaar verbeteren, dat vormt de basis voor de aanpak van de ontwikkeling van de dienstverlening de komende jaren.

