

April 2023

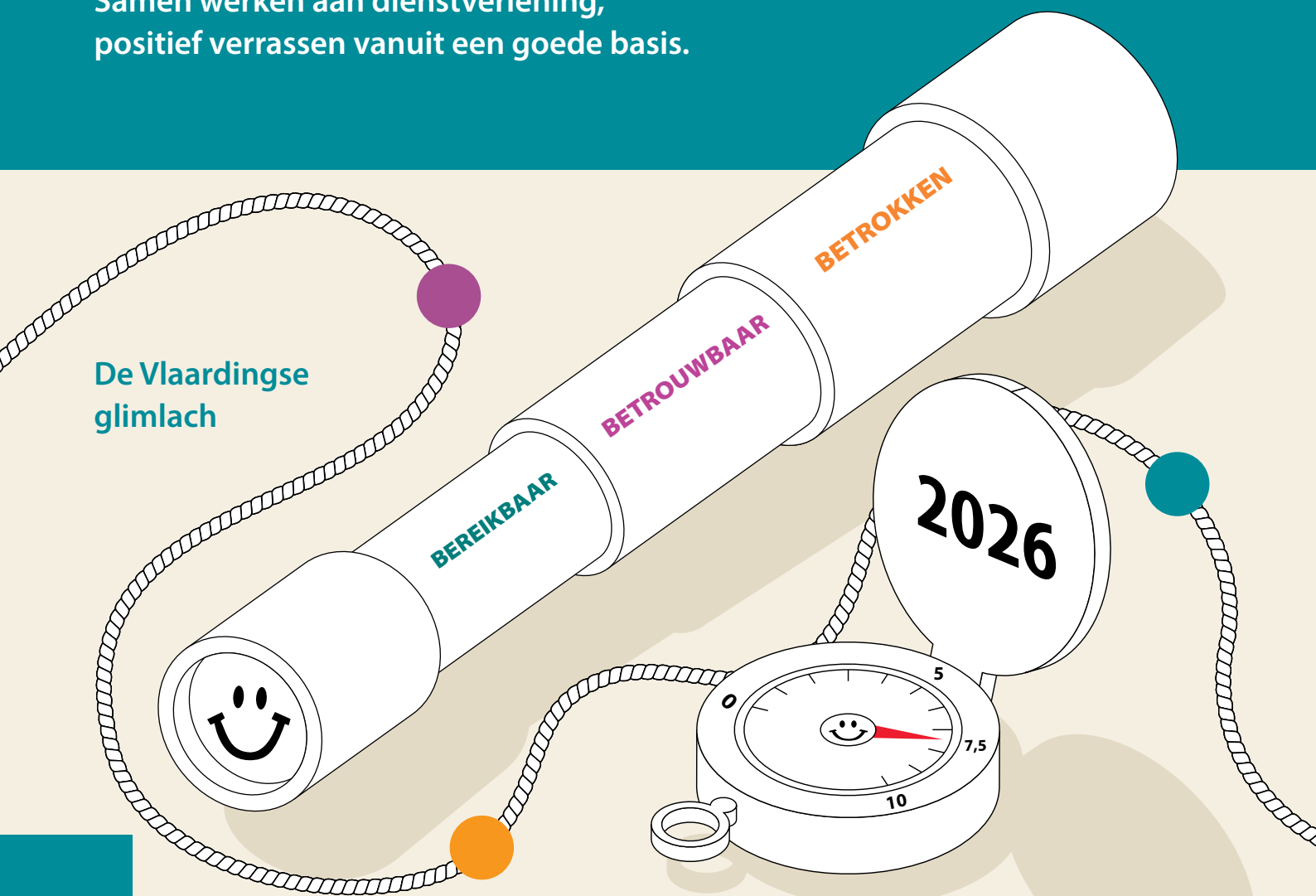


Gemeente Vlaardingen

Visie op dienstverlening

Samen werken aan dienstverlening,
positief verrassen vanuit een goede basis.

De Vlaardingse
glimlach



Voorwoord

Een glimlach op het gezicht van onze inwoners, ondernemers en instellingen van Vlaardingen. Dat is waar we voor gaan met onze gemeentelijke dienstverlening.

Dat willen we doen door betrouwbaar, bereikbaar en betrokken te zijn. Ogenscheinlijk simpele woorden, maar waarden die niet altijd even gemakkelijk na te leven zijn. Dienstverlening kan namelijk niet altijd perfect zijn. Juist

op die paar momenten dat het niet goed gaat, kunnen wij het verschil maken in onze dienstverlening. Door goed te luisteren, helder te communiceren en net het stapje extra te zetten, kunnen wij positief verrassen.

Met deze visie op dienstverlening willen wij duidelijk zijn over de wijze waarop wij met onze inwoners, ondernemers en instellingen omgaan als zij contact met ons als gemeente



hebben. We zorgen voor goede en duidelijke informatie zodat de Vlaardingers zoveel mogelijk zelf digitaal kunnen regelen. Uiteraard staan we klaar voor iedereen die hier hulp bij nodig heeft en geven we persoonlijke aandacht aan diegenen die het nodig hebben.

Dienstverlening is niet alleen aan de orde bij contact met onze inwoners, ondernemers en instellingen, maar ook als het gaat om het leefbaar houden van de stad. Ook dan helpt deze visie om in ons dagelijks werk te laten zien wat wij verstaan onder betrouwbare, bereikbare en betrokken dienstverlening.

Met deze compacte visie, die een opmaat is naar een uitgebreid uitvoeringsprogramma, vertrouw ik erop dat we grote stappen kunnen zetten om een glimlach tevoorschijn te toveren op de gezichten van de Vlaardinger.

Koen Kegel
Wethouder dienstverlening



Werken voor een steeds veranderende stad

Bij de gemeente Vlaardingen geloven we dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen. We zoeken daarom actief de samenwerking met de stad. Daarin pakken we onze eigen verantwoordelijkheid en faciliteren we onze inwoners, ondernemers, instellingen en maatschappelijke voorzieningen om datzelfde te doen. Door bijvoorbeeld ruimte te bieden aan participatie, jongeren te betrekken bij de politiek en procedures binnen de gemeente te vereenvoudigen, bieden we iedere betrokken Vlaardinger de kans om mee te bouwen aan de stad.

In het contact met de stad ervaren we een samenleving die continu verandert, gevoed door maatschappelijke en technologische ontwikkelingen. Die stad verwacht dat de gemeente mee verandert. Onderdeel van deze verandering is dat er steeds hogere eisen worden gesteld aan de gemeentelijke dienstverlening. Om het vertrouwen van de inwoners¹ vast te houden is het nodig dat de manier waarop de gemeente haar diensten verleent meebeweegt met de behoeften van deze tijd, en eigenlijk nog iets meer dan dat. We willen waar mogelijk de samenleving positief verrassen.

Gemeenten zijn verantwoordelijk voor een steeds uitgebreider en complexer takenpakket. Zo is bijvoorbeeld in het sociaal domein de afgelopen jaren veel veranderd. Nieuwe taken brengen veel interactie met inwoners en instellingen met zich mee, waarbij dienstverlening een belangrijk aspect is. Ook de invoering van de Omgevingswet vraagt een andere manier van werken vanuit de gemeente. Procedures moeten eenvoudiger en korter en de gemeente gaat initiatieven meer faciliteren in plaats van controleren. ‘Denken in mogelijkheden in plaats van in beperkingen’ is daarbij het uitgangspunt. Dit soort veranderingen vraagt om een andere manier van denken en een andere set vaardigheden van medewerkers en bestuurders.

Dit raakt de gehele gemeentelijke organisatie. Iedereen die bij of namens de gemeente werkt is immers een dienstverlener. Het doel van deze visie is dan ook om alle medewerkers te laten werken vanuit gemeenschappelijke uitgangspunten, om daarmee onze dienstverlening te verbeteren.

Groei en bloei voor Vlaardingen

De gemeente Vlaardingen heeft met het coalitieakkoord 2022-2026, Groei en bloei voor Vlaardingen, de ambitie om samen met haar inwoners te werken aan een stad waar het fijn wonen, werken en recreëren is. Het is een stad waar we naar elkaar omkijken en waar we, als het nodig is, samen tot creatieve oplossingen komen. Die samenwerking werkt alleen als er onderling vertrouwen is.

Door zowel de weerbarstigheid van de landelijke politiek als lokaal binnen Vlaardingen zelf, is het huidige gevoel dat hier iets in te herstellen is. Herstel van vertrouwen is een eerste belangrijke stap om weer nader tot elkaar te komen. In Vlaardingen gaan we bouwen aan het herstel van vertrouwen door zelf het goede voorbeeld te geven: we doen wat we zeggen en we zeggen wat we doen! Door duidelijk uit te leggen wat we doen en waarom, door beloftes na te komen en door Vlaardingers niet van het kastje naar de muur te sturen maar verantwoordelijkheid te nemen voor een goede oplossing.

Omgevingsgericht

Dienstverlening gaat iedereen aan. In onze contacten met inwoners en ondernemers kunnen we laten zien hoe volgens ons goede dienstverlening eruit ziet. Met deze visie willen we ervoor zorgen dat de kwaliteit van onze dienstverlening goed is, verrassend zelfs, voor alle betrokken partijen. Ook willen we dat betrokken partijen zich in de visie kunnen vinden. Daarom hebben we bij de ontwikkeling van deze visie met de betrokken partijen van gedachten gewisseld over het onderwerp dienstverlening.

Binnen de gemeentelijke organisatie hebben we gesproken met de verschillende uitvoerende teams, wethouders geïnterviewd en een korte enquête gehouden onder raadsleden en steunraadsleden. Daarnaast hebben we aan de Vlaardingse samenleving gevraagd hoe zij onze dienstverlening ervaren. Via de Burgerpeiling van [Waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) is de mening van onze inwoners gevraagd, bovendien hebben we het onderwerp

dienstverlening meegenomen in een enquête onder de ondernemers van de Vlaardingse bedrijventerreinen. Dit alles heeft belangrijke input opgeleverd voor de visie, ook hebben we veel concrete aandachtspunten opgehaald die we in de uitvoering verder gaan uitwerken.

In de uitvoering van de visie denken we natuurlijk ook aan de gemeentelijke taken die de gemeente Vlaardingen heeft uitbesteed. Want ook onze ketenpartners zijn een belangrijke schakel in de dienstverlening. Om met hen op één lijn te komen over de afspraken voor dienstverlening, betrekken wij nadrukkelijk ook de ketenpartners bij het uitvoeringsplan.

Ook in het vervolg, bij de uitwerking en uitvoering van de visie, zullen wij genoemde partijen blijven betrekken. We bieden, waar mogelijk, ruimte voor participatie, omdat we samenwerking met de stad belangrijk vinden. De input die wij hebben ontvangen, gaan we ook gebruiken om ons bestaande participatiebeleid door te ontwikkelen.

Vlaardingen voortvarend

Naast een nieuw coalitieakkoord is er binnen de gemeente in 2022 ook een organisatieontwikkeling in gang gezet onder de noemer ‘Vlaardingen voortvarend’. Als gemeentelijke organisatie streven we er niet alleen naar om een leefbare stad te creëren, maar vooral ook betrouwbaar te zijn voor onze inwoners. Om dit waar te maken, moeten wij ons ontwikkelen tot een flexibele en daadkrachtige organisatie die de uitdagingen van vandaag en morgen kan aanpakken. Een organisatie die kan inspelen op de behoeften van onze stad.

We hebben als doel een glimlach tevoorschijn te toveren op de gezichten van de Vlaardingse inwoners. Onze ambitie is dat inwoners onze dienstverlening in 2024 waarderen met een cijfer van minimaal een 7,0 en uiteindelijk, in 2026, met een cijfer van minimaal een 7,5.

Landelijke ontwikkelingen

Veel maatschappelijke (en organisatorische) vraagstukken zijn voor alle gemeenten gelijk. Als gemeenten slim samenwerken op deze collectieve opgaven, blijft er tijd en geld over voor zaken die lokaal belangrijk zijn. We sluiten als gemeente Vlaardingen dan ook aan op de landelijke ontwikkelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening.

Zo haken we bijvoorbeeld aan op het principe van ‘samen organiseren’ van Gezamenlijke Gemeentelijke Uitvoering (GGU) van de VNG. De GGU heeft tot doel als één lokale overheid de dienstverlening te verbeteren door een doelgerichte en efficiënte organisatie op te zetten waarmee gemeenten kunnen anticiperen op de toekomst. Via de GGU maken gemeenten afspraken over standaarden en werken zij samen aan nieuwe diensten en producten.

De VNG heeft succesvolle dienstverleningsconcepten ontwikkeld, zoals de ‘serviceformules’. Ook deze passen we waar mogelijk toe binnen onze organisatie. In de gemeentelijke context is de relatie met de afnemer immers minder eenduidig dan in de commerciële wereld. Inwoners komen in verschillende rollen in contact met de gemeente. Ook serviceformules bepalen dan hoe de dienstverlening eruit ziet. Daarbij zijn voor elke formule interne afspraken nodig om die externe zekerheden voor de klant waar te maken.

Als het gaat om het meten van onze dienstverlening sluiten we aan bij de landelijke standaard van [waarstaatjegemeente.nl](https://www.waarstaatjegemeente.nl) van de VNG. In 2022 voerden we een eerste ‘burgerpeiling’ uit als nulmeting. In de toekomst voeren we tweejaarlijks vervolgonderzoek uit om de ontwikkeling van onze dienstverlening te meten én om te kunnen benchmarken met andere (vergelijkbare) gemeenten.

¹ Met ‘inwoners’ wordt in deze visie bedoeld: inwoners, ondernemers, instellingen, maatschappelijke voorzieningen en meer.



Als gemeente Vlaardingen streven wij ernaar dat onze dienstverlening (en die van onze partners) zorgt voor een tevreden glimlach bij onze inwoners; dat is de kern. De producten en diensten van de gemeente zijn divers, maar met behulp van onderstaande uitgangspunten willen we onze dienstverlening verbeteren:

- Onze dienstverlening is betrouwbaar;
- Onze dienstverlening is bereikbaar;
- Onze dienstverlening is betrokken.

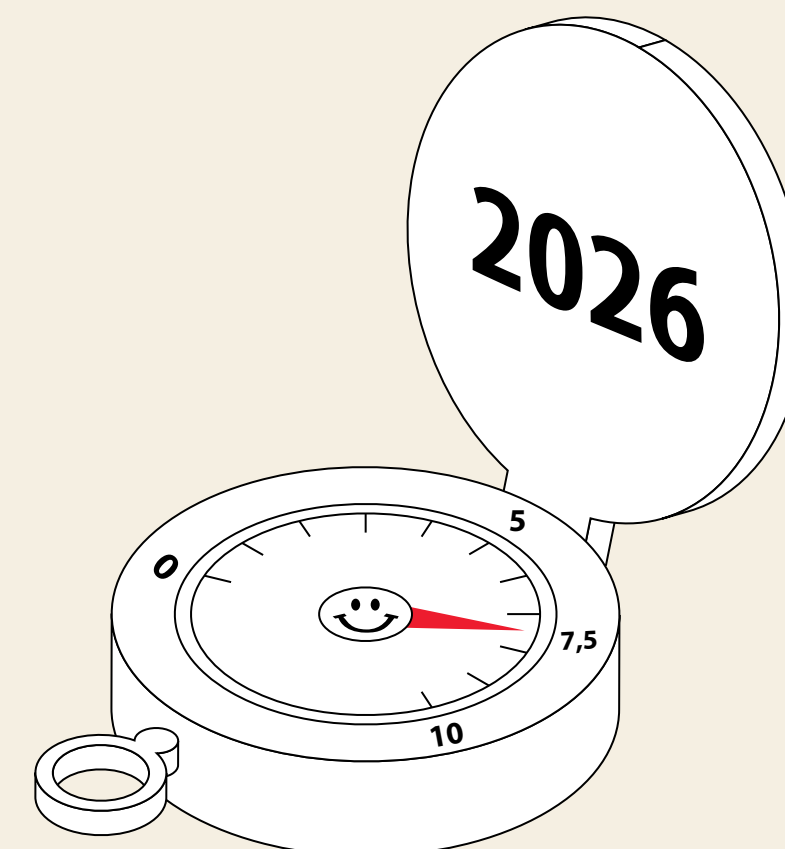
Deze drie uitgangspunten helpen ons bij alles wat we doen om te bepalen of we de juiste koers varen en de juiste keuzes maken.

De visie van Vlaardingen

Onder dienstverlening verstaan wij iedere vorm van interactie of transactie tussen inwoners en de gemeente en/of haar keten- en netwerkpartners. Ook onze inspanningen om de leefomgeving voor onze inwoners leefbaar te houden, scharen wij onder het begrip dienstverlening.

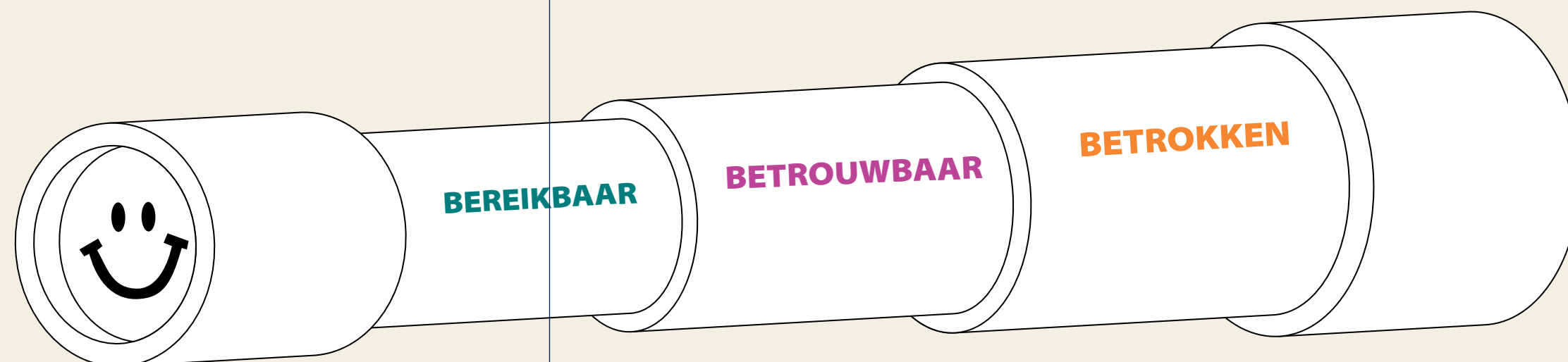
De dienstverlening van de gemeente is daarmee bijzonder divers. Niet alleen omdat we zeer uiteenlopende diensten en producten leveren, maar ook omdat de gemeente contact heeft met zeer uiteenlopende (groepen) inwoners en andere partijen met uiteenlopende behoeften en wensen. Zo heeft de ene inwoner alleen direct te maken met de gemeente als het paspoort verlengd moet worden en is daarbij vooral 'afnemer', en voelt de andere inwoner zich meer betrokken bij de leefomgeving en speelt hierin een actieve rol, waardoor veel interactief contact met de gemeente gewenst is.

Daarnaast heeft de gemeente vele partners en zijn er ook andere overheidsinstanties actief binnen de gemeentegrenzen. Het onderscheid wie waarvoor verantwoordelijk is, is voor inwoners en ondernemers niet altijd even duidelijk. Dat maakt dat een goed en algemeen beeld over de dienstverlening van de gemeente lastig te vormen is. En dat maakt des te meer duidelijk dat wij als gemeente Vlaardingen een rol hebben om de dienstverlening te vereenvoudigen en te verduidelijken voor onze inwoners.



Afspraken

De uitgangspunten vertalen we graag in concrete afspraken. Omdat iedereen binnen de gemeente een dienstverlener is, zijn de uitgangspunten en afspraken dan ook van toepassing voor alle medewerkers.



Onze dienstverlening is bereikbaar

Gemeenten zijn voor veel inwoners de meest nabije overheid. Zowel letterlijk, waar het gaat om de leefomgeving van mensen, als figuurlijk, waar het gaat om benaderbaarheid en uitvoering van beleid dat direct de levens van inwoners raakt. Vlaardingen wil deze belangrijke taak graag goed uitvoeren en daarin bereikbaar zijn voor iedereen. Wij helpen inwoners zo goed mogelijk via het contactkanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'zelfstandig en online waar het kan en begeleid en via persoonlijk contact waar het moet of gewenst is'.

- We zijn voor alle inwoners toegankelijk;
- We zijn goed bereikbaar, zowel online als offline;
- We faciliteren inwoners om zelfstandig informatie te vinden en zaken te doen;
- We communiceren duidelijk en waar mogelijk proactief.

Onze dienstverlening is betrouwbaar

Betrouwbaarheid, en in het verlengde daarvan ook vertrouwen in algemene zin, is misschien wel het belangrijkste uitgangspunt van onze gemeentelijke dienstverlening. We zien wederzijds vertrouwen als voorwaarde om goed samen te kunnen werken met onze inwoners. Daarin geven we graag zelf het goede voorbeeld. De gemeente Vlaardingen wil een betrouwbare overheidsorganisatie zijn.

- We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen;
- We geven het toe als we een fout hebben gemaakt en bieden onze excuses aan;
- We behandelen alle inwoners en situaties gelijkwaardig;
- We handelen in het algemeen belang van onze inwoners;
- We handelen professioneel, volgens de regels en vanuit onze kennis en expertise;
- We werken met duidelijke servicenormen voor onze producten en diensten.

Onze dienstverlening is betrokken

We geloven dat we samen meer kunnen bereiken dan alleen. Samenwerken met de stad en haar inwoners vraagt om een betrokken overheid. Dit betekent dat we weten wat er speelt in de samenleving en dat we proactief inspelen op ontwikkelingen. We proberen inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen. Dit betekent ook dat we, waar nodig, bewust kiezen voor een persoonlijke benadering in het contact met onze inwoners. En dat we optreden als partner die helpt om zaken mogelijk te maken. We staan *naast*, en niet tegenover de inwoner.

- We handelen met inlevingsvermogen voor de situatie van onze inwoners;
- We kijken behoeftegericht in plaats van vraaggericht;
- We zijn flexibel en denken oplossingsgericht mee;
- We leveren waar mogelijk maatwerk en hebben speciale aandacht voor kwetsbare groepen;
- We verrassen onze inwoners graag positief.



Betrouwbaar, bereikbaar en betrokken zijn onderdeel van ons dagelijks werk

De visie op dienstverlening is natuurlijk veel meer dan dit document. Pas in ons dagelijks werk komt de visie echt tot leven. Aan ons allemaal de taak om de visie ook levend te houden.



Voor het realiseren van deze visie stellen we een uitvoeringsplan op. Het uitvoeringsplan vertaalt de visie (en de bijbehorende handreiking dienstverlening) naar concrete acties die helpen om de uitgangspunten in de praktijk te brengen. Hierbij maken we ook gebruik van de concrete verbeterpunten die in het voortraject zijn opgehaald binnen en buiten de organisatie. Het uitvoeringsplan en de onderliggende actiepunten vertalen we waar nodig in (bestaande) projecten zoals het project Omgevingswet en Zaakgericht Werken, om de verbeteringen door te voeren. Het opstellen, maar vooral het uitvoeren van het uitvoeringsplan, vraagt om een investering in capaciteit en middelen.

Bij het in de praktijk brengen van deze visie gaat het ook om de opstelling en inzet van onze medewerkers. Wat betekenen de uitgangspunten betrouwbaar, bereikbaar en betrokken voor de medewerkers in hun dagelijkse werk? De Handreiking Dienstverlening, die we in het verlengde van de visie gaan uitwerken, geeft hun hiervoor praktische tips en adviezen. Ook vragen we aan alle teams om de visie en de uitgangspunten te vertalen naar de eigen werkzaamheden. Wat gaat er al goed? Wat kan er beter? Waar gaan we aan werken? Dit leidt per team, naast het uitvoeringsplan, tot concrete acties om (meer) in lijn te komen met de visie op dienstverlening. Sturing op de uitvoering van deze teamplannen ligt bij de teammanagers en directie.



De visie levend en actueel houden

Deze dienstverleningsvisie is nadrukkelijk geen statisch document en we herijken de visie als dat nodig is. We koppelen het herijken van de visie aan de begrotingscyclus. Zo hebben we jaarlijks ten minste één moment waarop we toetsen in hoeverre de visie nog aansluit bij de behoeften van de wereld om ons heen. Er zijn verschillende manieren om de kwaliteit van onze dienstverlening te meten, deze werken we verder uit in het uitvoeringsplan. Als er gedurende het jaar ontwikkelingen zijn die het nodig maken dat we de visie aanscherpen dan grijpen we die uiteraard aan. Op deze manier zorgen we dat de visie op dienstverlening een levende leidraad blijft voor de medewerkers van de gemeente Vlaardingen.





Westnieuwland 6
3131 VX Vlaardingen

www.vlaardingen.nl