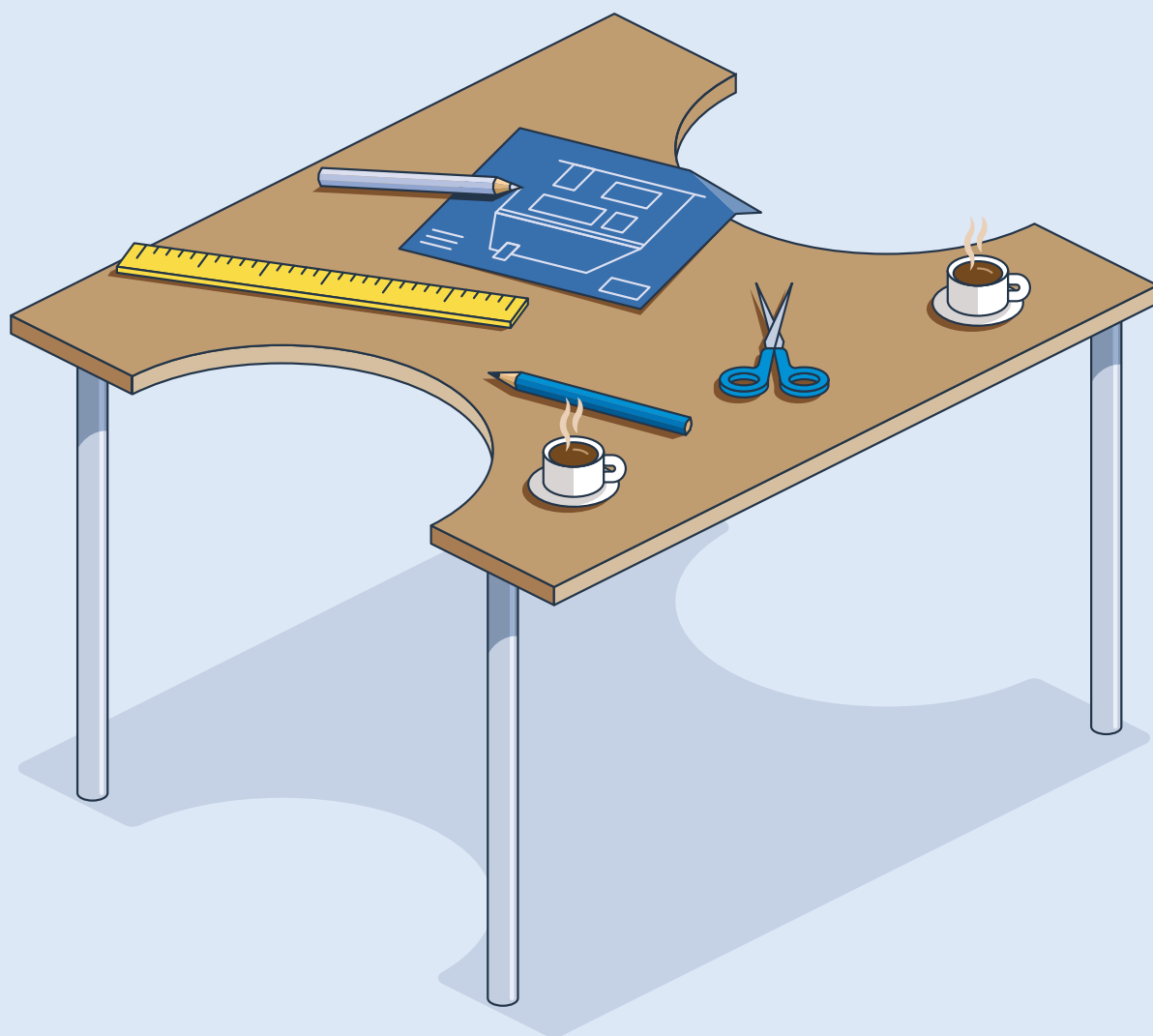


DIENTVERLENINGSCONCEPT

'Samen om tafel'



DIENSTVERLENINGSCONCEPT

'Samen om tafel'

LEESWIJZER

Door middel van dit document verankeren we het nieuwe dienstverleningsconcept van de gemeente Weert.

Het **dienstverleningsconcept** beschrijft het gedachtegoed van dienstverlening in Weert. Het vervult de functie van een 'merk', dat structureel en op consistente wijze zal worden gebruikt om te communiceren over wat we in onze dienstverlening belangrijk vinden. Het concept hangt boven alle concretere plannen en activiteiten op het gebied van dienstverlening. Het concept zal vooral als een kompas fungeren: met het concept in de hand kunnen we vaststellen of we ons nog op de goede weg bevinden in het realiseren van een goede dienstverlening, of dat we de koers bij moeten stellen.

Het **beleidsplan dienstverlening** is een concretere doorvertaling van het concept, en is tevens gebaseerd op het gedachtegoed van het concept. In het beleidsplan wordt de relatie met het dienstverleningsconcept verder toegelicht.

Onderdeel van het dienstverleningsconcept is ook het **onderzoeksverslag**. Dit document beschrijft de gekozen onderzoeksmethode en het doorlopen onderzoeksproces. Voor meer achtergrondinformatie bij het dienstverleningsconcept verwijzen we dus door naar dit onderzoeksverslag.

Belangrijk is om de relatie met de nieuwe organisatievisie toe te lichten. De organisatievisie is als een paraplu waar het dienstverleningsconcept onder valt. De waarden in de nieuwe organisatievisie gelden als een kader voor het concept, het beleidsplan en het uitvoeringsplan. In dit document is expliciet de koppeling gelegd tussen de waarden voor de organisatie en de waarden voor dienstverlening, om de relatie te verduidelijken.

Tot slot gebruiken we in dit concept consistent het woord klant. Hiermee verwijzen we naar alle inwoners, ondernemers,



maatschappelijke organisaties en partners waarmee we in verbinding staan. Al deze partijen uit de samenleving beleven onze dienstverlening.

SAMEN OM TAFEL

De essentie van de dienstverlening van de gemeente Weert wordt verwoord door 'Samen' en 'om tafel'.

Samen

Dienstverlening in Weert gaat over samenwerking: gemeente en klant staan aan de lat voor een gezamenlijk proces. Er ligt een gedeelde verantwoordelijkheid.

Om tafel

Dienstverlening in Weert houdt niet in dat wij als gemeente aan de slag gaan voor de klant. Wij gaan *sámen* met de klant om tafel, en samen aan de slag met zijn of haar klantvraag. Zowel de medewerker als de klant zijn dus onmisbaar om tot een resultaat te komen.

DE WAARDEN EN NORMEN VAN SAMEN OM TAFEL

Binnen ons concept geven we door middel van de volgende vier waarden invulling aan wat wij als gemeente en aan wat onze klanten belangrijk vinden:

1. Duidelijkheid (is een doorvertaling van de organisatievisie kernwaarde 'moed')
2. Gelijkaardig (is een doorvertaling van 'in verbinding')
3. Oplossingsgerichtheid (is een doorvertaling van 'van betekenis')
4. Laagdrempeligheid (is een doorvertaling van 'in verbinding')

Deze waarden sluiten aan bij de kernwaarden van de organisatievisie: 'van betekenis', 'in verbinding' en 'moed'.



Duidelijkheid **moed**

Duidelijkheid gaat er allereerst over dat we **transparant** zijn en **inzicht** bieden. Inzicht kan gaan over alle aspecten van dienstverlening: de 'waarom', de 'hoe' en ook de 'wat'. Door inzicht te bieden ontstaat er begrip bij de klant. Bij iemand die inzicht krijgt, maakt een gevoel van onzekerheid plaats voor een gevoel van rust en zekerheid.

Uit ons onderzoek blijkt dat de klant vaak kan leven met een negatief besluit, mits er sprake is geweest van voldoende duidelijkheid en empathie. Vooral dit laatste is doorslaggevend voor de klantbeleving, en is onderdeel van de waarde **gelijkaardigheid**.

Een belangrijk aspect van duidelijkheid, is dat het niet alleen gaat over wat *wél* kan maar ook over wat *niét* kan. We wijzen de klant op zijn eigen **verantwoordelijkheden**.

Duidelijkheid houdt in dat we aan de voorkant helder zijn over wat we van een klant verwachten, en heldere kaders meegeven. Dit resulteert er aan de achterkant in dat alle partijen concluderen dat de gemaakte afspraken zijn nagekomen. Klanten bestempelen ons dan als **eerlijk** en **integer**. Door duidelijk te zijn kunnen we zo het vertrouwen van klanten in ons als gemeente vergroten.

1. Norm: **transparant** omgaan met beschikbare informatie en deze tijdig met de klant delen
2. Norm: de klant proactief en tijdig **informer**
3. Norm: inzicht geven in waar we wél en waar we níét mee kunnen helpen
4. Norm: inzicht geven in **waarom** bepaalde stappen nodig zijn
5. Norm: inzicht geven in **welke stappen** de klant in een proces moet zetten
6. Norm: inzicht geven in **hoelang iets duurt**
7. Norm: inzicht geven in de **status** van een vraag
8. Norm: een duidelijk **besluit** (ja of nee) geven
9. Norm: inzicht geven in hoe een **besluit** tot stand is gekomen
10. Norm: verwachtingen duidelijk maken en wijzen op de verantwoordelijkheden van de klant



Gelijkwaardigheid in verbinding

Uit ons onderzoek blijkt dat wanneer duidelijkheid niet gepaard gaat met empathie, dit vaak een naar gevoel achterlaat bij de klant. Duidelijke communicatie kan dan bijvoorbeeld doorslaan in een gevoel bij de klant dat de gemeente hem of haar wantrouwt. Duidelijkheid, zekerheid en integriteit zijn weliswaar belangrijke basisvoorwaarden voor een goede dienstverlening, maar er is meer nodig. De dienstverlening moet voor de klant namelijk ook nog eens goed voelen.

Net als ieder mens wil onze klant namelijk **erbij horen** en **gezien worden**. In sommige gevallen komen klanten naar de gemeente terwijl ze zich kwetsbaar voelen. Ze hebben dan ook niet altijd een positief beeld van zichzelf. Zelfvertrouwen terugkrijgen is voor de klant dan ontzettend belangrijk. Wanneer we de klant op een gelijkwaardige manier behandelen, kan dit hieraan bijdragen.

Het sleutelwoord hierin is **empathie**. We stralen persoonlijke betrokkenheid uit, en geven de klant het gevoel dat hij voor ons een mens is en geen nummer. We zien een klantvraag niet als af te handelen werkvoorraad, maar als een hulpvraag van een inwoner die we verder kunnen helpen.

Een **mensgerichte benadering** is waar het allemaal om draait. Voordat we de stap kunnen zetten op zoek naar een goede oplossing, moeten we ons open opstellen richting de klant, écht luisteren en écht betrokken zijn.

1. Norm: een **open houding** aannemen
2. Norm: proberen om je te **verplaatsen** in de klant
3. Norm: persoonlijke **betrokkenheid** uitstralen naar de klant
4. Norm: op een **respectvolle** manier onze boodschap uitdrukken
5. Norm: de mogelijkheid bieden tot een **persoonlijk gesprek**



Oplossingsgerichtheid van betekenis

Daar waar gelijkwaardigheid gaat over een *houding* waarbij we ons dienstbaar opstellen, gaat oplossingsgerichtheid veel meer over hoe we dit vertalen naar ons *handelen*. Tijdens een gesprek met de klant **vragen we door** naar diens situatie. We zoeken vervolgens mee naar een passende oplossing. Daarbij werken we vanuit de bedoeling, en kijken we verder dan de regels. Zodra we weten wat de stip op de horizon is,

gaan we **samen proactief om tafel**. We beseffen ons namelijk dat ons werk in dienst staat van onze inwoners. Daarom willen we **impact maken**, om wonen, werken en recreëren in Weert nog een stukje prettiger te maken.

Om impact te kunnen maken, zijn dienstverleners nodig met **doorzettingsvermogen**. Ambtenaren die het verschil voor iemand willen maken, en daarbij soms verder dan de gebaande paden. Dit kan betekenen dat we **flexibel** met de regels omgaan wanneer dit nodig is (en past binnen de kaders die we hebben). Door al meteen met een klant in gesprek te gaan, en op zoek te gaan naar oplossingen, kunnen echter ook valse verwachtingen worden gewekt. Het is daarom onmisbaar dat oplossingsgerichtheid gepaard gaat met **duidelijkheid**. Tijdens een intakegesprek is het bijvoorbeeld goed om mee te denken, maar moeten grenzen ook worden afgebakend en verwachtingen gemanaged.

1. Norm: **doorvragen** op iemands wens of behoefte
2. Norm: **meedenken** met de klant en meezoeken naar een oplossing
3. Norm: **proactief samen aan de slag** gaan met iemands vraag
4. Norm: verder kijken dan de regels en bereid zijn om **maatwerk** toe te passen



Laagdrempeligheid in verbinding

Wanneer we gelijkwaardigheid hoog in het vaandel hebben, zullen we bij inwoners overkomen als een makkelijk benaderbare, laagdrempelige organisatie. Daarvoor zijn echter nog meer factoren van belang. Zo realiseren we laagdrempeligheid door onze kanalen open te zetten en uit te breiden, zodat we goed **bereikbaar** zijn voor klanten met vragen. Daarnaast zijn we ook laagdrempelig als onze communicatie aansluit bij het perspectief, het **niveau en de taal van de klant**.

In essentie gaat laagdrempeligheid er over dat we voor mensen overkomen als een **persoonlijke organisatie**. Als we als organisatie een **'gezicht'** krijgen voor mensen (letterlijk of figuurlijk), weten we dat we goed op weg zijn in het invullen van de behoefte van de klant aan laagdrempeligheid.

1. Norm: we zijn **goed bereikbaar**: als een klant ons belt, voorzien we deze zo snel en zo gemakkelijk mogelijk van een zo goed mogelijk antwoord
2. Norm: een **duidelijke ingang** creëren voor de klant
3. Norm: altijd zorgen voor één **duidelijk aanspreekpunt**
4. Norm: De mogelijkheid bieden om via **meerdere kanalen** een aanvraag te doen
5. Norm: openingstijden hanteren die aansluiten bij verschillende werktijden van mensen
6. Norm: actuele en kloppende informatie delen op de website
7. Norm: zorgen voor **gebruiksvriendelijke aanvraagformulieren**
8. Norm: de uitvraag van gegevens zoveel mogelijk beperken
9. Norm: inzetten van **moderne digitale communicatiemiddelen**
10. Norm: taal gebruiken die begrijpelijk is voor de klant
11. Norm: tegemoetkomen aan klanten die de Nederlandse taal niet beheersen

DE CONCEPTELEMENTEN VAN SAMEN OM TAFEL

In ons concept 'Samen om tafel' zien we een aantal elementen terug. Deze geven betekenis aan het concept. Ze symboliseren de vier waarden voor dienstverlening, waarmee we invulling geven aan de behoeften van de klant.

Twee mensen

Dienstverlening is in essentie iets tussen twee mensen, de medewerker (ambtenaar) en de klant. Het feit dat de medewerker informele kleding draagt, draagt bij aan een gevoel van **laagdrempeligheid**. Ambtenaar en klant ontwikkelen zo makkelijker een relatie, en voor de klant krijgt de gemeente zo sneller een 'gezicht'.

De tafel

De tafel beeldt allereerst uit dat we de klant graag de mogelijkheid bieden om **persoonlijk in gesprek** te gaan.

Daarnaast staat de tafel symbool voor **samenwerking**. Het geeft uitdrukking aan het feit dat er een wederzijdse afhankelijkheid is: voor zowel ambtenaar als klant is het nodig om aan de tafel te verschijnen. De ambtenaar wil erachter komen wat de droom¹ van de klant is, en heeft antwoorden van de klant nodig. De klant heeft de ambtenaar nodig om zijn droom te realiseren. Een tafel schept echter ook afstand tussen twee mensen. De aanwezigheid van een zekere mate van afstand is onmisbaar voor een goede samenwerking. Soms zijn we namelijk ook kritisch, en vragen we door om de werkelijke situatie boven tafel te krijgen. Daarnaast wijzen we de klant nadrukkelijk ook op zijn eigen verantwoordelijkheden. Dit sluit aan bij de waarde **duidelijkheid**.

De tafel is een statafel

In 'Samen om tafel' staat geen gewone tafel centraal, maar een statafel. Hiermee willen we enkele zaken accentueren:

- We zijn **actief** bezig, en gaan samen aan de slag met een vraagstuk
- We zijn **flexibel** en mobiel, en nemen de tafel desnoods ook mee de wijk in
- Onze dienstverlening is **laagdrempelig**. Aan de statafel drinken we een kopje koffie, en praten we ondertussen over wat wij belangrijk vinden.



Tijdens de verschillende fases van een proces kan de statafel terugkomen: tijdens de intake bespreken we er de vraag, gedurende het proces werken we samen aan de tafel, en aan het einde drinken we er een drankje en vieren we het resultaat.

De tafel heeft inhammen

Hoewel een zekere mate van afstand zoals gezegd nodig is, willen we de afstand tussen medewerker en klant wel wat kleiner maken. Daarom brengen we inhammen aan in de statafel. Deze beelden uit dat beide partijen worden als het ware naar het midden van de tafel worden 'gezogen'. Daar komen ze samen. Het geeft wederom uiting aan de waarde **gelijkwaardigheid**.

De tekening

De tafel is ook de plek waar de droom van de klant tot leven komt. Die droom kan zijn om een huis te bouwen, op reis te gaan of een stukje stabiliteit of levensgeluk terug te vinden. Tussen medewerker en klant in ligt een tekening. Door middel van die tekening komt de droom van de klant tot leven. Klant en medewerker gaan samen om tafel om die droom uit te tekenen. Op deze manier krijgt de waarde **oplossingsgerichtheid** in het concept vorm.

De meetlat

Naast een tekening ligt er ook een meetlat op tafel. Deze ligt aan de kant van de medewerker. De medewerker gebruikt de meetlat om de oplossing naast de standaarden van de gemeente te leggen. Hoewel we oplossingsgericht zijn, kijken we immers ook altijd of het binnen onze kaders past. De meetlat is een belangrijk instrument, omdat we de waarde zien van standaardiseren:

- We vinden uniformiteit belangrijk, gezien de regels en kaders waar we ons aan moeten houden
- Door te standaardiseren werken we efficiënter, waardoor we geld besparen dat besteed kan worden voor andere dingen

De meetlat is ook een instrument dat ons helpt om duidelijk te zijn, en duidelijkheid uit te stralen naar de klant. Als we iets besluiten, dan is dat een duidelijk 'ja' of 'nee'. Ook kunnen we transparant zijn over waarom we voor dit besluit hebben gekozen. Dit draagt bij aan een gevoel van rust en zekerheid.

ZO GAAN WE SAMEN OM TAFEL!

Met een kop koffie op kantoor, op locatie in de wijk of digitaal op afstand – waar de klant zijn vraag ook stelt, zullen wij luisteren. Onze klant is de expert van zijn vraag of probleem, en deelt alle informatie die relevant kan zijn. Wij zijn experts als het gaat om oplossingen, en geven de klant inzicht in de scenario's die mogelijk zijn. Samen vormen we een team, want we hebben elkaar nodig om te bouwen aan de beste oplossing. En ook al staan we wel eens lijnrecht tegenover elkaar, we kijken elkaar wel in de ogen aan.

Zo gaan we samen om tafel. Zo werken we samen aan Weert!

¹ Bij het woord 'droom' is het belangrijk om een nuance aan te brengen: de meeste klanten hebben niet meteen een droom in gedachte, als ze in contact komen met de gemeente. In het gedachtegoed van 'Samen om tafel' willen we met 'droom' echter aangeven dat in elke klantrelatie er een groter doel is dat de klant zou willen bereiken. Als gemeente zijn we oplossingsgericht, en proberen we erachter te komen wat dat grotere doel is.