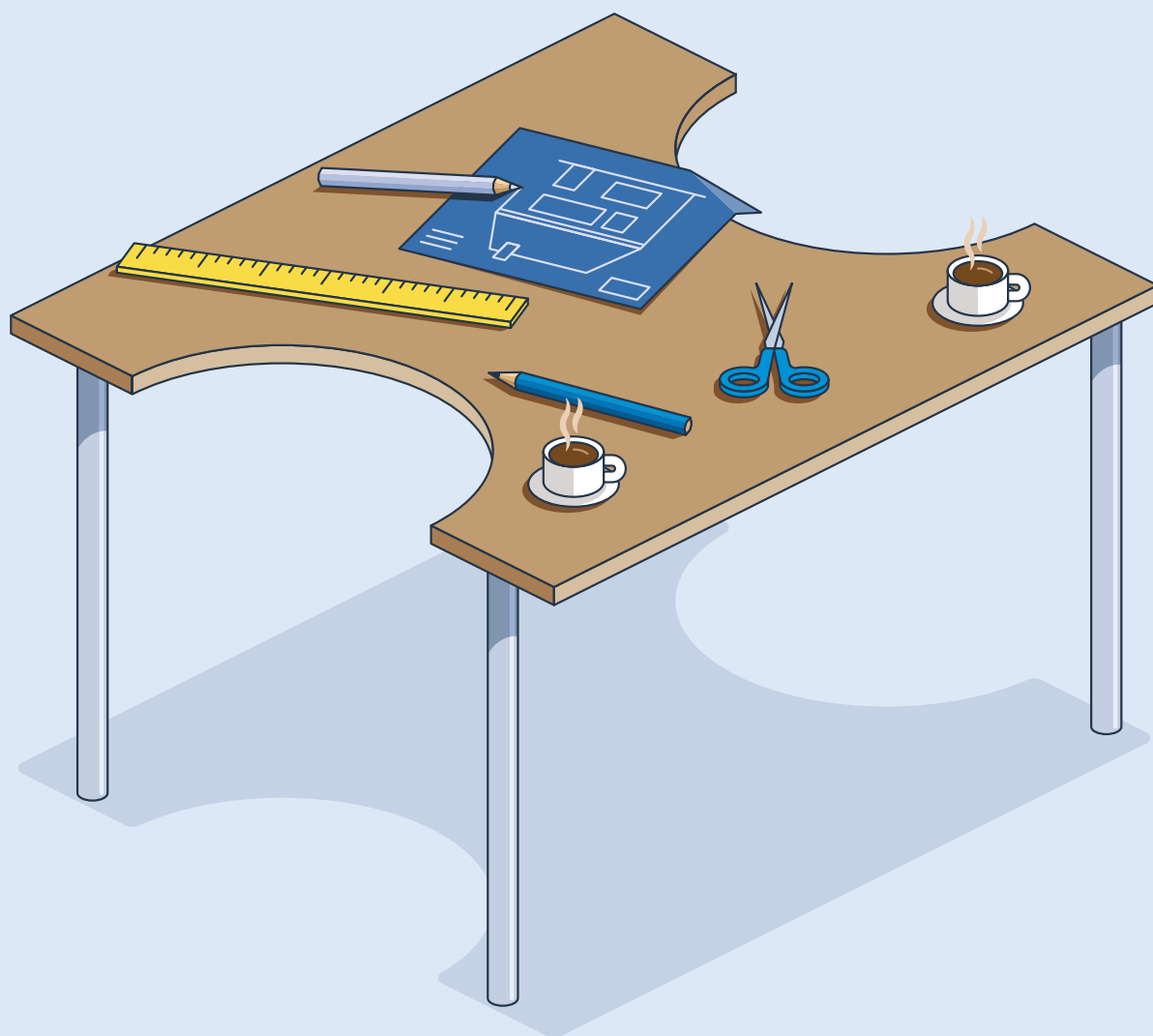


BELEIDSPLAN

Dienstverlening



INHOUD

INLEIDING	3
DOELENBOOM	3
Visie	3
Maatschappelijke effecten	3
Doelen	3
Resultaten	3
BELEIDSMATIGE UITGANGSPUNTEN	5
Het dienstverleningsconcept is ons kompas	5
Met het uitvoeringsplan gaan we de dienstverlening verbeteren	5
We meten de kwaliteit van dienstverlening en sturen bij	5
We zijn laagdrempelig maar stimuleren ook eigen verantwoordelijkheid	5
Kwaliteit gaat voor kwantiteit	5
We stimuleren het digitale kanaal, maar blijven alternatieven aanbieden	5

BELEIDSPLAN

Dienstverlening

INLEIDING

Als gemeente Weert vinden wij dienstverlening belangrijk. In het raadsprogramma 2018-2022 staat:

“Dienstverlening is van ons allemaal [...]. Samen met de afdelingen maken we werkafspraken en we communiceren dienstverleningsafspraken in de hele organisatie. We streven naar constante verbetering van de dienstverlening.”

Het laatste dienstverleningsconcept van de gemeente Weert ('Weert heeft antwoord') dateerde van 2010, en was aan vernieuwing toe. De gemeente Weert wil sturen op effecten, en het college van B&W gaf om deze reden opdracht om een nieuw dienstverleningsconcept te ontwikkelen.

Er is gekozen voor een drietrapsraket, waarbij eerst een dienstverleningsconcept is gerealiseerd. Dit is verder uitgewerkt in de vorm van een beleidsplan, met als centrale element een doelenboom. Het niveau van activiteiten in de doelenboom wordt vervolgens uitgewerkt in een uitvoeringsplan. Om die reden zullen er in dit beleidsplan geen activiteiten aan bod komen.

Het onderscheid tussen het dienstverleningsconcept en het beleidsplan is belangrijk om toe te lichten. Het dienstverleningsconcept is allereerst het 'Weerter verhaal' voor dienstverlening. Het bevat onze waarden voor dienstverlening, en vertelt dus over wat betekenisvol en belangrijk is voor zowel ons als gemeente als voor onze inwoners. De functie van het concept is om te inspireren, enthousiasmeren en medewerkers te activeren om om tafel te gaan met het verbeteren van de dienstverlening. Het concept fungeert daarnaast als een kompas, dat bedoeld is om aan te geven welke richting we op moeten gaan met onze dienstverlening.

Het beleidsplan is een concretere doorvertaling van het gedachtegoed van het concept, in de vorm van een doelenboom. Het beleidsplan beschrijft dus wat we in de toekomst willen bereiken, en wat we gaan doen om daar te komen. Daar waar het concept dus vrij abstract is en vooral de *richting* schetst, gaat het beleidsplan over de *inrichting*. Onderstaande afbeelding is een schematische weergave van hoe de drie documenten (inclusief het uitvoeringsplan) zich tot elkaar verhouden. De kompasfunctie van het concept komt daarin nadrukkelijk naar voren. Dankzij deze functie kan het concept telkens een toetsingskader zijn, om te bepalen of we nog goed op weg zijn.



DOELENBOOM

Visie

Als visie voor dienstverlening sluiten we aan bij de missie van de organisatie en het gedachtegoed van de Nota Participatie 'Samen maken we Weert' (2020). De gedachte achter deze visie, is dat we uit willen groeien tot een gemeente die aansluit bij de samenleving.

Het thema dienstverlening krijgt betekenis in het licht van deze overkoepelende visie: door middel van goede dienstverlening geven we invulling aan een breder gedachtegoed, waarbij we ons steeds meer dienstbaar en faciliterend op willen stellen ten opzichte van inwoners en groepen uit de samenleving.

Maatschappelijke effecten

Door middel van dienstverlening willen we bepaalde maatschappelijke effecten nastreven. Onze visie is om dienstverlening allereerst in te zetten op een manier dat het bijdraagt aan de mate waarin inwoners prettig kunnen wonen, ondernemen en recreëren in Weert. We willen met andere woorden bijdragen aan het geluk van onze inwoners. Verder willen we door middel van dienstverlening de band tussen de gemeente en de samenleving versterken. Enerzijds hopen we dat dankzij een goede dienstverlening het wederzijdse vertrouwen tussen inwoners en de gemeente toeneemt. Anderzijds willen we ook het vertrouwen dat inwoners hebben in de overheid in het algemeen vergroten. Tot slot willen we eraan bijdragen dat inwoners het gevoel hebben dat ze erbij horen. Ook willen we de mate waarin inwoners zich verbonden voelen met hun eigen leefomgeving vergroten.

Met de visie op dienstverlening sluiten we verder aan op de strategische visie, en de onderliggende beleidsvisies.

Doelen

Op een lager abstractieniveau willen we ons op het gebied van dienstverlening op een aantal doelen richten. Het eerste doel is om flexibel in te spelen op wat de samenleving van ons vraagt. Dit houdt in dat we onze **wendbaarheid** willen vergroten, zodat we ons dienstbaar op kunnen stellen ten opzichte van de wensen en behoeften uit de samenleving.

Het tweede doel is wat concreter, en haakt hier op in: we sluiten met onze dienstverlening aan op de klantbehoeften. Hiermee zeggen we dat we de **klantbehoeften leidend** laten zijn. Binnen de kaders die we hebben proberen we hiervan uit te gaan.

Het derde doel is om de klantvraag vanuit meerdere perspectieven te benaderen. De betekenis van dit doel voor onze organisatie, is dat we steeds **integraler** moeten werken als we invulling willen geven aan de klantbehoeften zoals verpakt in het nieuwe dienstverleningsconcept 'Samen om tafel'. Als afdelingen moeten we meer samen werken.

Het laatste doel gaat verder in op het nieuwe **dienstverleningsconcept**: bij het maken van keuzes over de inrichting van de dienstverlening, laten we ons leiden door de waarden en normen die onderdeel zijn van het concept. Samen vormen deze waarden ons kompas.

Resultaten

Het nastreven van de effecten en het werken aan de zojuist genoemde doelen, moet leiden tot de realisatie van een aantal resultaten.

Allereerst willen we door middel van een goede dienstverlening bereiken dat er meer **draagvlak** ontstaat onder inwoners voor de keuzes die we als gemeente maken. Een voorbeeld: wanneer we de waarden duidelijkheid en gelijkwaardigheid goed tot uiting laten komen in ons werk, leidt dit ertoe dat inwoners meer begrip hebben voor onze keuzes. Ze accepteren het resultaat van een proces sneller. Ook kan het bijdragen aan imago van de gemeente als een **betrouwbare en integere partner**.

Een ander resultaat dat we nastreven is dat er meer **eigenaarschap** ontstaat in de samenleving. 'Eigenaarschap' kan natuurlijk allerlei vormen aannemen. De kern is echter dat we – door inwoners serieus te nemen en ze met respect te behandelen – we bijdragen aan het **verantwoordelijkheidsgevoel** van inwoners. Dit kan ertoe leiden dat ze zich meer geroepen voelen om zelf de regie over hun eigen ontwikkeling of die van hun omgeving in handen te nemen.

We willen er verder voor zorgen dat de klant inzicht krijgt in de status van zijn vraag, en dat inwoners zelf hun zaken kunnen regelen. Daarvoor is nodig dat meer dienstverleningsprocessen digitaal zijn ontsloten.

Voor wat betreft het behandelen en afhandelen van klantvragen, willen we realiseren dat alle termijnen aansluiten bij de visie van ons nieuwe dienstverleningsconcept. De activiteit die daarbij past is om alle geldende termijnen te inventariseren, heroverwegen en duidelijk vast te leggen.

Het laatste resultaat dat we willen bereiken is dat het nieuwe dienstverleningsconcept in het DNA van raad, college en organisatie zit. De waarden en normen die onderdeel zijn van het concept moeten door iedereen doorleefd worden. De mindset van 'Samen om tafel' is dan gemeengoed bij organisatie en bestuur.



BELEIDSMATIGE UITGANGSPUNTEN

Het dienstverleningsconcept is ons kompas

Zoals in de inleiding is beschreven, werken we in Weert met een concept voor dienstverlening. Dit concept heet 'Samen om tafel'. Het concept is samengesteld op basis van vier waarden voor dienstverlening: duidelijkheid, gelijkwaardigheid, oplossingsgerichtheid en laagdrempeligheid. Het concept heeft als het ware de functie van een kompas: het vertelt ons niet wat we precies moeten doen, maar geeft aan welke richting we op moeten.

Als gemeente kunnen we in situaties vaak niet zeggen wat precies goede dienstverlening is. Het gaat altijd om de combinatie van verschillende waarden en om een balans. Het zoeken naar de juiste balans tussen de vier waarden, is vaak een proces van onzekerheid. Het dienstverleningsconcept kan een richtsnoer zijn om met die onzekerheid om te gaan. Het concept kan worden ingezet tijdens reflectiemomenten zoals intervisie, casusbesprekingen en evaluaties. Dankzij het concept kunnen er inzichten ontstaan die ons kunnen helpen om te bepalen wat in een situatie 'goed' is.

Met het uitvoeringsplan gaan we de dienstverlening verbeteren

Zoals de doelenboom laat zien, wordt er een apart uitvoeringsplan opgesteld. Dit uitvoeringsplan zal de activiteiten bevatten, waarmee we invulling geven aan het dienstverleningsconcept en tevens de effecten en doelen van de doelenboom nastreven.

Aan het uitvoeringsplan wordt een eigenaar gekoppeld. Deze medewerker heeft een coördinerende rol en houdt vanuit een helikopterview overzicht over alle verbeteracties die binnen de organisatie worden uitgevoerd. Ook zal hij of zij sommige acties voor eigen rekening nemen, vooral wanneer het integrale karakter van een actie moet worden bewaakt.

We meten de kwaliteit van dienstverlening en sturen bij

We willen dienstverlening integreren in de PDCA-cyclus, zodat we continu kunnen verbeteren. Een van de belangrijkste onderdelen van het uitvoeringsplan is daarom om energie te steken in het meten van de kwaliteit van dienstverlening.

Er is bewust voor gekozen om de doelenboom in dit beleidsplan niet meetbaar te maken. De reden is dat dienstverlening als thema nog dusdanig abstract is, dat het eerst nodig is om de richting te bepalen voor de dienstverlening. Die richting wordt belichaamd in het dienstverleningsconcept en in dit beleidsplan.

Onderdeel van het uitvoeringsplan is dat we de dienstverlening meten op twee manieren:

- a. Door middel van het opstellen van integrale meetindicatoren, en het uitvoeren van een integraal klantbelevingsonderzoek;
- b. Door doelenbomen op te stellen voor concretere thema's op het gebied van dienstverlening (zoals bereikbaarheid en digitale toegankelijkheid), en die vervolgens meetbaar te maken.

We zijn laagdrempelig maar stimuleren ook eigen verantwoordelijkheid

Het dienstverleningsconcept vraagt van ons als gemeente dat we laagdrempelig zijn. Dit houdt ook in dat het makkelijk voor inwoners is om vragen en meldingen in te dienen. We constateren echter dat er sprake is van een spanningsveld: als we heel erg benaderbaar en goed bereikbaar zijn voor sommige klanten, blijft er minder tijd over om andere klanten te bedienen. We willen daarnaast voorkomen dat inwoners te snel met hun vraag terugvallen op de gemeente. In plaats daarvan willen we de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van inwoners stimuleren.

We hanteren daarom als uitgangspunt dat we laagdrempelig zijn en de deur open zetten voor vragen en meldingen, maar tegelijkertijd de eigen verantwoordelijkheid van inwoners stimuleren.

Kwaliteit gaat voor kwantiteit

Het dienstverleningsconcept bevat vier waarden voor goede dienstverlening: duidelijkheid, gelijkwaardigheid, oplossingsgerichtheid en laagdrempeligheid. Deze vier waarden bepalen voor ons de kwaliteit van dienstverlening. Hierbij past het uitgangspunt dat we in de eerste plaats sturen op kwaliteit en niet op kwantiteit. Een gevolg van dit uitgangspunt is dat we meer gaan sturen op kwalitatieve waarden (zie hierboven), en minder gaan sturen op kwantitatieve waarden (zoals snelheid).

We stimuleren het digitale kanaal, maar blijven alternatieven aanbieden

Er is een spanningsveld tussen sturen op één kanaal en het aanbieden van meerdere kanalen. Vanuit het perspectief van bedrijfsvoering is het efficiënt om te sturen op één kanaal. Het dienstverleningsconcept verlangt van ons als gemeente echter dat we de klant de mogelijkheid bieden om via meerdere kanalen zijn vraag te stellen. De klantbehoefte is om zélf het kanaal te kiezen dat hij of zij prettig vindt.

We hanteren daarom als uitgangspunt dat we het zo aantrekkelijk mogelijk maken om het digitale kanaal te gebruiken, maar alternatieven blijven aanbieden. Bij de keuze voor alternatieve kanalen sluiten we aan bij de behoeften van de klant.