



BEEKDAELEN

**DIENSTVERLENINGSVISIE
2024-2030**



Beekdaelen maken we samen!



Inleiding

Beekdaelen maken we samen!

Een bekende slogan, maar dan in een nieuw jasje. Voor u ligt de vernieuwde dienstverleningsvisie van de gemeente Beekdaelen. Als gemeente vinden wij dienstverlening belangrijk. In het coalitieprogramma 2022-2026 wordt in het programma 'inwoners, bestuur en veiligheid' beschreven dat inwoners eenvoudig hun weg moeten kunnen vinden. Zowel digitaal, telefonisch als via persoonlijk contact. We bieden niet alleen keuzevrijheid en onafhankelijkheid. We bieden ook ruimte voor maatwerk. Onze dienstverlening is klantgericht, dichtbij en transparant georganiseerd.

Vernieuwing van de visie

De vorige dienstverleningsvisie dateert uit 2017 en is met de herindeling in het vooruitzicht opgesteld. SAMEN Beekdaelen bouwen was het uitgangspunt. Inmiddels zijn wij geruime tijd Beekdaelen en staat onze basis. Daarom is het tijd voor vernieuwing en herijking van onze uitgangspunten. Een visie die richting geeft aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en eenieder die op basis van een behoefte een product of dienst van Beekdaelen nodig heeft. In deze visie spreken we voor het gemak over inwoners. Inwoners die wij nadrukkelijker als klant mogen zien en behandelen.

Met bekende en nieuwe uitgangspunten

In deze visie zijn alom bekende inrichtingsprincipes voor onze dienstverlening te vinden. De weg die in 2019 met de herindeling tot Beekdaelen is ingeslagen wordt verder vervolgd. Beekdaelen maken we nog steeds samen: digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig. Maar er zijn ook zeker nieuwe invloeden. Maatschappelijke en technologische ontwikkelingen op dienstverleningsvlak gaan snel. Er is een groeiende behoefte aan een open en transparante overheid. En een wens om zelf te kunnen bepalen op welk moment en via welk kanaal men contact opneemt. Dit betekent zowel aan de voorkant als achterkant dat wij onze organisatie hierop moeten inrichten. Een organisatie met een naadloze interactie tussen kanalen en die inclusie bevordert. Iedereen wordt bediend en niemand wordt uitgesloten. Daarmee leggen we een goed fundament voor de toekomst.

Het is een continu ontwikkelproces

Het werken aan onze dienstverlening en het aansluiten op lokale ontwikkelingen is een continu proces. Het leveren van een goede dienstverlening is iets van ons allemaal. Ons integrale klantbeeld (ken de inwoner) in combinatie met onze klantgerichte houding vormt de basis voor een passende dienstverlening. In de periode dat deze visie van kracht is, verandert de locatie waar wij werken. Een nieuwe ontmoetings- en samenwerkingsplek voor inwoners, ondernemers en medewerkers van Beekdaelen wordt gerealiseerd. Ook hierin bewegen wij mee. Door te blijven investeren in vaardigheden van onze medewerkers, maar ook in onze processen en systemen bouwen wij verder aan onze dienstverlening. Hoe we dit doen leest u in het document dienstverleningsafspraken.

Met deze vernieuwde visie op dienstverlening scherpen wij de koers voor de komende jaren aan. Met dank aan de input van inwoners, ondernemers, partners, bezoekers en collega's die tijdens behoeftenonderzoeken en vele contacten verzameld is!



Passende dienstverlening voor elke Beekdaelenaar: klantgericht, dichtbij, duidelijk en transparant



De context

Onze omgeving in beweging

Om een visie op de dienstverlening van Beekdaelen te vormen kijken we allereerst naar landelijke ontwikkelingen. De samenleving verandert. Technologische en maatschappelijke ontwikkelingen gaan steeds sneller en de inwoner heeft andere verwachtingen. Deze ontwikkelingen hebben gevolgen voor de manier waarop de gemeente haar dienstverlening inricht.

Denk aan ontwikkelingen zoals:

- Tekort aan arbeidskrachten
- Digitale criminaliteit
- Duurzaamheid
- Energiearmoede
- Decentralisaties
- Bezuinigingen
- Individuele vrijheid
- Woningentekort
- Informatiemaatschappij
- Omgevingswet
- Vergrijzing en ontgroening
- Toenemende levensverwachting

Digitalisering is een van de belangrijkste uitdagingen van de huidige tijd. Denk daarbij aan het gebruik van nieuwe technologieën (zoals kunstmatige intelligentie en big data). We leven in een aandachtseconomie waarbij inwoners in het dagelijks leven 24/7 in aanraking komen met informatie. Er komt steeds meer openheid van en inzage in het handelen van de overheid. Deze technologische ontwikkelingen gaan hand in hand met maatschappelijke veranderingen. Denk daarbij aan globalisering en de toename van flexibiliteit en mobiliteit in het gedrag.

De groei van het kanalenlandschap

Uit onderzoek van I&O research blijkt dat inwoners jaarlijks zo'n 29 keer contact hebben met de overheid. Contacten over veel verschillende soorten onderwerpen zoals het opzoeken van informatie over koopzondagen, het regelen van zaken zoals de aanvraag van een subsidie of een persoonlijke afspraak over de bouw van een huis. Die contacten verlopen via steeds meer verschillende dienstverleningskanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via een mobiele app, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. Daarmee is de aard van de contacten tussen overheden en hun inwoners de laatste 25 jaar erg veranderd. Social media en mobiele kanalen worden steeds belangrijker. Bovendien maken externe ontwikkelingen, zoals de COVID-19 pandemie, het extra urgent om inwoners op maat te bedienen.

Die veelheid aan kanalen heeft voordelen: je kunt gericht een bepaald kanaal inzetten voor een bepaalde dienst of voor een bepaalde doelgroep. Daarmee kunnen wij als gemeente het contact effectiever en efficiënter maken. Tegelijkertijd zijn er uitdagingen. Zo bestaat het risico dat door meer kanalen in te zetten het beheer complexer wordt. Daarnaast verandert het gedrag van de inwoners: zij gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwachten ze wel een naadloze klantreis, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Inwoners verschillen bovendien steeds meer in hun kanaalvoorkeuren en (digitale) vaardigheden.



De verschillende generaties

			
BABY BOOMERS 1945-1950	GENERATIE X 1961-1980	GENERATIE Y 1981-1995	GENERATIE Z Na 1995
Vrije moraal Zelfontplooiing Onvrede	Praktisch Zelfredzaamheid No-nonsense mentaliteit	Authentiek Zelfverzekerd Gemakzuchtig	Internet is vanzelfsprekend Multitasking
Niet vertrouwd met technologie. Circa 48% gebruikt sociale media. Voor het grootste deel vertrouwen ze op technologie die eenvoudig te gebruiken en te begrijpen is zoals e-mail, telefoon, radio, en televisie. De populairste app is Whatsapp, daarnaast gebruiken ze YouTube en Facebook.	Circa 77% gebruikt sociale media. Altijd op zoek naar manieren om hun leven gemakkelijker te maken. Generatie X gebruikt als enige generatie graag Facebook stories.	'Tech-savvy' generatie omdat ze zijn opgegroeid met technologie overal om zich heen. Ze hebben de lp's, cassettes, cd's en streamingdiensten meegemaakt. Meer dan 90% van de millennials gebruikt sociale media.	'Digital Natives' omdat ze nooit een wereld zonder technologie hebben gekend. Circa 95% gebruikt sociale media. Generatie Z is het vertrouwdst met technologie van alle generaties. Ze zijn altijd op zoek naar nieuwe manieren en komen met creatieve oplossingen.

Van 'regels en moeten' naar 'regelen en ontmoeten'

Door digitalisering wordt ook de zelfredzaamheid en individuele verantwoordelijkheid vergroot. Meer en meer komt de nadruk te liggen op de eigen kracht van onze inwoners. Ook zijn inwoners steeds mondiger en zorgt dit voor hogere wederzijdse verwachtingen. Steeds meer nemen inwoners en ondernemers zelf initiatieven richting de overheid. Verwachtingen worden niet alleen hoger, maar ook breder: inwoners willen meedenken, meebeslissen en meedoen. De gemeente speelt hierop in door burgerparticipatie en uitdaagrecht te stimuleren en faciliteren.

Door digitalisering ontstaat er ook ruimte en ontstaan er kansen om maatwerk te leveren. Waar voorheen het accent vooral lag op het zorgvuldig uitvoeren van regels en wetten en het zorgen voor allerlei voorzieningen in de gemeente leggen wij nu de focus op het ontmoeten van inwoners, vraagstukken in gezamenlijkheid oppakken en faciliteren waar nodig. Op deze wijze zijn wij als gemeente een volwaardige samenwerkingspartner voor onze inwoners en staat de beleefwereld van de inwoner centraal. Als voorbeeld voor deze manier van samenwerken kan de informele aanpak van Beekdaelen bij bezwaren, klachten en besluiten benoemd worden. Hierdoor worden lange juridische procedures voorkomen. Juist door het voeren van gesprekken krijgen inwoners inzicht in hun eigen gedrag en komen we samen tot een oplossing.

Een korte begripsvorming

Onder dienstverlening verstaan wij al het contact tussen ons als gemeente en onze inwoners. Inwoners die via verschillende dienstverleningskanalen en voor diverse producten en diensten contact opnemen. Soms betreft dit een eenvoudige informatievraag of melding die in de frontoffice van onze organisatie beantwoord kan worden. Vaak leidt dit contact tot een aanvraag van een product of dienst waaraan meerdere medewerkers en teams een bijdrage leveren uit de backoffice van onze organisatie.

De plek van de dienstverleningsvisie

De dienstverleningsvisie bevat onze waarden voor dienstverlening. Zowel voor ons als gemeente en organisatie, maar vooral ook voor onze inwoners. Passende of goede dienstverlening, wat is dat dan? Vaak kunnen we dit niet precies zeggen. Het gaat altijd om een combinatie tussen verschillende waarden en om het vinden van de juiste balans. Naast de opmars van de digitale dienstverlening gaat het bijvoorbeeld ook om persoonlijk contact, eenvoudige procedures, vertrouwen, begrijpelijke taal en maatwerk.

De dienstverleningsvisie staat bovendien niet op zichzelf, maar vormt samen met de organisatievisie, de informatievisie en de communicatievisie de leidraad voor de ontwikkeling van de bedrijfsvoering van Beekdaelen.

Beekdaelen: klantgericht, dichtbij en transparant

Wij zorgen dat onze dienstverlening passend is bij de situatie en behoeften van onze inwoners. Dit doen wij digitaal waar dat mogelijk is en persoonlijk met maatwerk waar dat nodig is. Wij zorgen voor face-to-face contact als dit leidt tot een beter resultaat. Juist deze persoonlijke en menselijke maat van onze dienstverlening verliezen wij bij de vergaande digitalisering niet uit het oog.

Organisatievisie

Beschrijft de rol van de gemeente en hoe de organisatie wordt vormgegeven en ambtelijk en bestuur samenwerkt om de gestelde doelen te bereiken.

Dienstverleningsvisie

Beschrijft de uitgangspunten voor de dienstverlening. Hier wordt ingegaan op de toegang tot en de kwaliteit van onze producten en diensten.

Informatievisie

Stelt kaders aan goede informatievoorziening met als doel richting te geven aan de beste methodes voor de ontwikkeling hiervan en hoe data zo slim en veilig mogelijk gebruikt kan worden.

Communicatievisie

Maakt duidelijk hoe communicatie bijdraagt aan de gestelde doelen, welke communicatiestrategie gevolgd wordt en welke identiteit en imago Beekdaelen uitstraalt met haar huisstijl.

We werken toe naar een situatie waarbij inwoners:

- Het gevoel hebben welkom te zijn als ze contact hebben met de gemeente
- Respectvol en deskundig geholpen worden en iedere inwoner gelijk behandeld wordt
- Zoveel mogelijk producten digitaal kunnen aanvragen
- Zoveel mogelijk bovengemiddeld digitaal vaardig zijn
- Waar nodig op maat bediend worden
- Gemakkelijk de samenwerking met de gemeente opzoeken
- Zich betrokken voelen
- Geinformeerd zijn over hun zaken, statussen en verwerking van persoonsgegevens
- De kwaliteit van dienstverlening met een tevreden gevoel waarderen (kwaliteit gaat voor kwantiteit)

Wij zijn betrokken en sturen op kwaliteit. Dit betekent:

- Dat wij proactief zorgen voor volledige en tijdige informatie en beantwoording van vragen binnen gestelde (wettelijke of gewenste) termijnen. Daarbij gebruiken wij het dienstverleningskanaal van de voorkeur van de inwoner: denk aan de website, e-mail, telefoon, social media of in een persoonlijk gesprek.
- Dat wij ook aandacht hebben voor de manier waarop wij onze diensten verlenen. De warme en flexibele benadering. Dienstverlening blijft immers mensenwerk en daarmee kan het verschil gemaakt worden.

In een omgeving waarin wij taken uitbesteden en er meerdere partners voor inwoners ontstaan voor het zaken doen met de overheid, is en blijft onze ambitie om hét aanspreekpunt te zijn. Als een inwoner even niet weet waar hij terecht kan, dan wijzen wij de weg. Wij zijn een regisseur en verbindende schakel. Juist deze regierol is belangrijk, omdat wij het lokale speelveld zelf het beste kennen.



Drie pijlers voor dienstverlening

Onze basisprincipes

Onze dienstverlening wordt ingericht vanuit de drie hieronder genoemde pijlers:

1. Klantgericht
2. Dichtbij
3. Duidelijk en transparant

Pijler 1. Klantgericht - De inwoner centraal

Gelet op alle ontwikkelingen is het van belang om steeds meer te handelen vanuit de vraag van onze inwoner. Anderzijds zijn wij realistisch. Als overheidsorganisatie zijn wij gebonden aan wettelijke en financiële kaders. Dit heeft invloed op hoever wij in onze dienstverlening kunnen en mogen gaan om inwoners te helpen. Het geeft de grenzen aan. Daarbinnen geldt dat we doen wat nodig en mogelijk is.

Onze dienstverlening begint met het principe: ken je klant. Dienstverlening mag nooit gebaseerd zijn op aannames. Daarom verplaatsen wij ons zoveel mogelijk in de situatie van de inwoner. Informatie die wij al beschikbaar hebben in onze eigen administratie of in die van andere overheidsorganisaties vragen wij niet nogmaals. Inwoners hoeven maar één keer hun verhaal te doen, ongeacht met wie ze spreken.

De gemeente treedt op als verbindende schakel en bepaalt niet alles zelf. Wij handelen samen met in plaats van vóór inwoners. Hierbij zijn wij flexibel en oplossingsgericht. Bij initiatieven en vraagstukken waarvoor geen standaardproduct of oplossing mogelijk is zoeken we samen naar mogelijkheden. We gaan in gesprek om te komen tot het gewenste resultaat. We zien onze inwoner als een waardevolle partner, waardoor wederzijds vertrouwen centraal staat.

- We zorgen dat onze medewerkers klantgericht en klantvriendelijk werken.
- We kennen onze inwoners en hebben een integraal klantbeeld.
- We evalueren en optimaliseren onze processen regelmatig samen met inwoners.
- We denken mee in mogelijkheden en oplossingen.
- We werken flexibel en samen aan opgaven, vragen en initiatieven.
- We stimuleren het werkplezier van medewerkers, omdat tevreden medewerkers zorgen voor tevreden inwoners.

Pijler 2. Dichtbij - Omnichannel werken

Met een omnichannel aanpak richten wij ons niet langer op het managen van elk dienstverleningskanaal afzonderlijk, maar verschuift het accent naar een samenspel van alle dienstverleningskanalen. Door kanalen bij elkaar te brengen, slim in te richten en goed op elkaar af te stemmen verbeteren we de interactie met onze inwoners. Met deze wijze van organisatie houden wij onze dienstverlening uniform en toegankelijk.

We onderscheiden standaard dienstverlening en dienstverlening op maat. Standaardproducten kennen meestal een korte doorlooptijd en een lage kostprijs doordat deze digitaal verleend kunnen worden. We gaan hierbij uit van een minimaal aantal contactmomenten. Een aantal producten is niet standaard te maken. Maatwerk maken wij samen met de inwoner, in goed overleg en met begrip voor elkaars wensen, verantwoordelijkheden en vaardigheden. We gaan samen op zoek naar een oplossing en zorgen dat de inwoner zoveel als mogelijk één aanspreekpunt heeft. Samengevat leidt dit tot ons uitgangspunt 'digitaal waar mogelijk en maatwerk en dichtbij waar nodig'.

Onlangs dat de contacten voor complexere producten veelal fysiek of telefonisch zijn, zorgen wij ervoor dat de inwoner zelf digitaal regie kan houden op zijn eigen proces door statusinformatie in een eigen online omgeving beschikbaar te stellen. Dit vereist goed ingerichte en gevulde systemen met statussen en correspondentie. Hierbij rust een grote verantwoordelijkheid op medewerkers die statusinformatie moeten bijhouden en procesinformatie moeten delen. Inwoners waarvoor digitale dienstverlening moeilijk blijft, helpen wij actief. Dat doen we door te investeren in hun (digitale) vaardigheden of door hen in contact te brengen met iemand die verder kan helpen. Zo zijn er bijvoorbeeld 'informatiepunten digitale overheid' in de lokale bibliotheken ingericht. Ons doel blijft dat iedereen goed geholpen wordt.

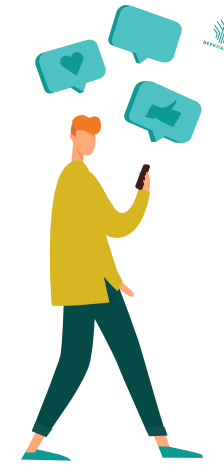


Pijler 3. Duidelijk en transparant

Gemak voor de inwoner staat voorop. Alle stappen in een proces, van de aanvraag tot de afhandeling, moeten eenvoudig en relevant zijn. Daar waar mogelijk maken wij gebruik van landelijke standaarden en oplossingen waardoor onze dienstverlening nog eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt. We blijven bovendien overbodige regels schrappen. Ons gedrag is erop gericht inwoners snel, vriendelijk en goed te helpen.

Wat een inwoner in een proces zelf kan, laten we de inwoner zelf doen. We geven vertrouwen aan onze inwoners. We nemen ze serieus en vertrouwen erop dat ze terecht een beroep op ons doen. Andersom kunnen inwoners ook op ons rekenen en erop vertrouwen dat wat we beloven ook goed doen. Door deze eenvoud van processen zijn wij toegankelijk en zetten we de deur open voor vragen en meldingen. Tegelijkertijd stimuleren wij ook de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van inwoners.

Als de inwoner een afspraak maakt, dan staat die afspraak aan twee zijden. Deze afspraken communiceren wij in begrijpelijke taal zodat inwoners herkennen wat wij zeggen. Het draait om duidelijkheid, de inwoner wil weten waar hij aan toe is en daarvoor moet het proces transparant zijn. We zorgen ervoor dat inwoners begrijpen waarom wij de dingen doen zoals we ze doen en waarom een uitkomst anders kan zijn dan wat de inwoner verwacht. Een betrouwbare dienstverlening, waarbij het gaat om transparantie en kwaliteit.



Digitaal waar dat
mogelijk is
en persoonlijk
met maatwerk
waar nodig



- De inwoner kiest het kanaal voor interactie: digitaal, telefonisch, fysiek op afspraak aan de balie of op locatie of schriftelijk.
- We stimuleren digitale dienstverlening waar mogelijk voor eenvoudige producten en leveren daar waar nodig maatwerk.
- We hebben één centrale ingang per kanaal voor het eerste contact en algemene vragen.
- We werken consistent en uniform.
- De inwoner heeft ongeacht de wisseling en het gebruik van diverse dienstverleningskanalen centrale regie op het proces.

- Aanvraagprocedures zijn helder.
- Inwoners weten welke service ze mogen verwachten binnen welke termijnen.
- We houden grip op de voortgang.
- Afspraak is afspraak.
- Onze informatie is correct en actueel en begrijpelijk.
- We voldoen aan de eisen voor toegankelijkheid.
- We gaan integer om met alle gegevens van de Beekdaelense inwoners.

