

Dienst ver lenings kompas



Gemeente Leusden



Dienstverleningskompas

Bij gemeente Leusden staat persoonlijke dienstverlening centraal. We geloven in de kracht van menselijk contact en zetten ons in om onze inwoners, ondernemers en organisaties op een persoonlijke en eerlijke manier te ondersteunen.



Onze kernwaarden – persoonlijk, eerlijk, eenvoudig en professioneel – vormen de basis voor een Leusden waarin iedereen zich welkom voelt en gehoord wordt. Als gemeente met een rijke historie en een moderne samenleving streven we ernaar om de warme, dorpsgerichte benadering te behouden, terwijl we de professionele en toegankelijke ondersteuning bieden die past bij een groeiende gemeenschap. Onze dienstverlening is de belangrijkste verbindende schakel tussen de organisatie, het college van burgemeester en wethouders, de gemeenteraad, de inwoners, de ondernemers en organisaties van Leusden.


 Per
 soon
 Eer
 lijk
 Prof
 ess
 io
 neel

Samen bouwen we aan een verbonden Leusden

Met oprechte aandacht, professionaliteit en eenvoud staan we klaar voor alle Leusdenaren, Leusdense ondernemers en organisaties. We willen een gemeente zijn waar iedereen zich welkom voelt en waar ruimte is om te groeien en mee te doen. Leusden is er voor en door haar gemeenschap. Samen maken we onze gemeente sterker, toegankelijker en blijvend betrokken. Deze waarden vormen vandaag en in de toekomst ons dienstverleningskompas.

Eer
 von
 dip

Persoonlijk



De persoonlijke behoeften en verhalen van mensen maken Leusden tot wat het is. Daarom kiezen we waar het kan voor een persoonlijke benadering waarin maatwerk en oprechte aandacht centraal staan. Zo doet onze dienstverlening recht aan wat er per situatie nodig is. De inwoners ervaren onze medewerkers als vriendelijk en dat willen we behouden.

Eerlijk



Wij geloven in een transparante en rechtvaardige benadering van dienstverlening. Eerlijkheid staat daarbij voorop. We zijn duidelijk over onze besluiten, zijn open over onze termijnen en werkwijzen en staan klaar om uitleg te geven. Door open communicatie willen we vertrouwen behouden en nog verder opbouwen. Iedereen in Leusden wordt gehoord en serieus behandeld.

Eenvoudig



We maken het makkelijk om met ons in contact te komen. Of het nu gaat om vragen, ideeën of aanvragen: de producten en diensten die wij leveren zijn helder en begrijpelijk. We willen snel bereikbaar zijn, eenduidig communiceren en drempels wegnemen. We maken het mogelijk om snel en zonder ingewikkelde procedures met ons in contact te komen.

Professioneel



We bieden professionele dienstverlening, waar inwoners, ondernemers en organisaties centraal staan. Wij zijn betrouwbaar (afsprake = afspraak) en effectief. We hebben aandacht voor kwaliteit en samenwerking. We zetten ons elke dag in om inwoners zich gehoord en begrepen te laten voelen. De inrichting van onze organisatie en processen ondersteunt ons daarbij.



Bijlage I: Een kompas voor dienstverlening

Een visie op onze dienstverlening is nodig om een gezamenlijke focus te houden en ervoor te zorgen dat het voor iedereen duidelijk is welke kant we op willen en op gaan. Met een duidelijke visie kunnen belangrijke vragen worden beantwoord: Wat is de rol van dienstverlening in onze relatie met inwoners, ondernemers en organisaties? Wat willen we bereiken? Waar moet dienstverlening aan voldoen? Deze visie is een kompas dat richting geeft en een belangrijk uitgangspunt biedt voor de invulling van beleid en uitvoering. Dat doen we door verschillende waarden na te streven, deze zijn in hoofdstuk 1 van deze bijlage nader toegelicht.

Het Dienstverleningskompas geeft richting aan hoe we als gemeente willen handelen. Deze visie is daarmee een belangrijk document, dat zorgvuldig tot stand is gekomen. Meer toelichting over de totstandkoming en het onderzoek dat ten grondslag ligt aan de visie, wordt beschreven in hoofdstuk 2 van deze bijlage. Ook wordt hierin ingegaan over het vervolg van de visie.

1.1 Waarde: Persoonlijk

Inwoners vinden het belangrijk dat de gemeente luistert, meedenkt en betrokken is bij de samenleving. Niet elke inwoner heeft met alle facetten van de gemeente te maken. De meeste inwoners zien dienstverlening als de hulp die ze krijgen als ze contact opnemen met de gemeente en of hun vragen worden beantwoord. Ook zien veel inwoners bijna dagelijks de groenvoorziening om zich heen, en zien dat daarmee ook als een invulling van dienstverlening. Tegelijkertijd hebben niet alle inwoners ervaring met een vergunningsaanvraag. Maar voor de inwoners die dat wel hebben speelt deze ervaring een belangrijke rol in hun ervaring met het contact met de gemeente. Hoe inwoners de dienstverlening ervaren is dus sterk gericht op eigen ervaringen, de manier waarop ze met de gemeente communiceren en hoe de gemeente reageert.

Als digitaal menselijk wordt

Uit het onderzoek onder inwoners over dienstverlening blijkt dat 39% van de inwoners het liefst persoonlijk contact wil als ze zaken moeten regelen en 41% wil het liefst alles digitaal doen. Inwoners vinden empathie belangrijk, iemand die luistert en met ze meedenkt. Diezelfde inwoner kan op een ander moment, met andere zaken, prima zelfstandig online iets regelen. Als inwoners zelf initiatief nemen of zelf dingen willen regelen, faciliteren we hen hier zoveel mogelijk bij. Wat daarbij digitaal en geautomatiseerd kan, bieden we ook zo aan. Zo blijft er meer tijd over om persoonlijke aandacht te geven waar dat nodig is.

Klantgericht of samenlevingsgericht?

We staan als gemeente Leusden in dienst van onze samenleving. Het algemene belang staat voorop en komt niet altijd overeen met individuele belangen. Daarmee heeft het woord 'klantgericht' een andere betekenis dan bij commerciële bedrijven. Daarom spreken we als gemeente liever van samenlevingsgericht dan van klantgericht.

Ja, mits..

Door echt te luisteren naar inwoners, ondernemers en organisaties kunnen we achterhalen wat de behoeftes zijn in de samenleving. We hanteren hierbij het uitgangsprincipe "ja, mits" in plaats van "nee, tenzij..." en werken daar waar mogelijk is samen met de samenleving aan een betere leefomgeving.



1.2 Waarde: Eerlijk

Zowel inwoners, raad als bestuur vinden het belangrijk dat de gemeente eerlijk is. Eerlijk over afspraken, eerlijk als het gaat om transparantie over processen en eerlijk in de zin van integer handelen.

Transparantie

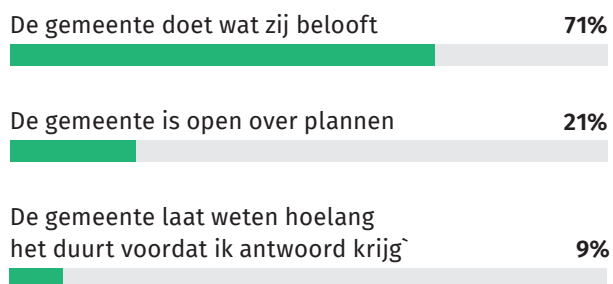
We koppelen de term openheid aan de term transparantie. Inwoners willen graag weten wat ze wanneer kunnen verwachten. Als gemeente moeten we hier dus eerlijk over zijn en ook uitleggen waarom het soms wat langer duurt of waarom bijvoorbeeld een verzoek wordt afgewezen.

Daarnaast willen sommige inwoners meer transparantie en openheid in processen en besluitvorming. Soms moeten we een individu een 'nee' verkopen, veel inwoners snappen dat. Ze verwachten wel dat de gemeente dit vervolgens kan uitleggen. Dit past ook goed bij de Wet open overheid. Deze wet vraagt van ons als gemeente dat we meer openheid geven. Daar willen we goede invulling aan geven.

Vertrouwen

In de gesprekken met de medewerkers, het college en de raad, blijkt dat betrouwbaarheid hand-in-hand gaat met vertrouwen:

Wat past het best bij de eigenschap "betrouwbaarheid" volgens de inwoners? (n=1209)



Doen wat we beloven, is vaak makkelijker gezegd dan gedaan. Toch is het belangrijk dat we er naar streven om als gemeente al onze afspraken na te komen. We hebben hierbij als gemeente soms last van het imago van de overheid in het algemeen, waarin er steeds minder vertrouwen is in het nakomen van gemaakte afspraken. We zien goede dienstverlening ook als een kans om inwoners te laten ervaren dat de gemeente Leusden haar afspraken nakomt.

1.3 Waarde: Eenvoudig

We kunnen de samenleving het beste helpen als ze ons snel en makkelijk kunnen bereiken, als we als dichtbij worden ervaren en als onze informatie goed wordt begrepen.

Toegankelijkheid

Toegankelijkheid van informatie is belangrijk voor de inwoners en ondernemers van Leusden, maar ook voor het college en de gemeenteraad. De organisatie is hier onder andere in het kader van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer al mee bezig, de resultaten uit de onderzoeken onderbouwen dit belang. Een andere relevante wet is de Wet digitale toegankelijkheid. Deze wet bepaalt dat iedereen digitale informatie en diensten van de overheid moet kunnen bereiken en gebruiken. Daarom moeten de websites en apps van overheidsorganisaties toegankelijk zijn.

Toegankelijkheid draait er daarnaast ook om dat inwoners kunnen kiezen hoe ze antwoord krijgen op hun vragen en dat het eenvoudig is om aanvragen te doen. We richten onze processen daarom zo eenvoudig mogelijk voor de inwoners, ondernemers en organisaties in.

Wat past het best bij de eigenschap “toegankelijkheid” volgens de inwoners? (n=1209)

Ik kan makkelijk een aanvraag doen (bijvoorbeeld voor een vergunning) **52%**

De gemeente zorgt ervoor dat ik kan kiezen hoe ik antwoord op mijn vraag wil ontvangen (telefonisch, per mail, of anders) **32%**

Het Huis van Leusden is makkelijk te bezoeken voor mensen met een beperking **17%**

Bereikbaarheid en communicatie

Zowel inwoners als ondernemers zoeken het liefst contact via de (1) telefoon, (2) via e-mail en (3) via de balie in het Huis van Leusden. Wij zorgen ervoor dat we makkelijk en eenvoudig te bereiken zijn via het kanaal van voorkeur.



Duidelijkheid

Opvallend is, dat het begrip duidelijkheid voor inwoners meer is dan het gebruik van eenvoudige woorden, maar juist, dat alle inwoners dezelfde informatie (kunnen) krijgen:

Wat past het best bij de eigenschap “duidelijkheid” volgens de inwoners? (n=1209)

De gemeente geeft informatie die op 1 manier te begrijpen is **59%**

Ik weet waar ik de juiste informatie van vinden bij de gemeente **32%**

De gemeente gebruikt makkelijke woorden **9%**

Duidelijkheid gaat om bereikbaar zijn en het aanbieden van informatie in begrijpelijke, eenduidige taal en eenduidig handelen. Het is onze verantwoordelijkheid dat inwoners, ondernemers en organisaties onze informatie goed kunnen begrijpen.

1.4 Waarde: Professioneel

Professioneel werken betekent dat we met kennis van zaken en integriteit werken aan oplossingen die écht verschil maken. We leveren kwaliteit en werken effectief. Onze medewerkers zijn vakkundig en toegewijd en hanteren daarbij de belangen van de samenleving als belangrijk uitgangspunt.

Processen die persoonlijke aandacht mogelijk maken

Het is belangrijk dat onze medewerkers hun tijd efficiënt en zinvol besteden. Zo maken we tijd voor persoonlijke aandacht. Dat vraagt processen die goed lopen en duidelijk zijn voor iedereen. Alles wat digitaal kan, doen we digitaal, zodat we meer tijd over houden voor persoonlijke aandacht. Ook is het belangrijk dat we onze beoordeling als 'vriendelijk' behouden. Hiervoor moet de organisatie professioneel ingericht zijn.

Samenwerken

Op het moment van het ontstaan van het Dienstverleningskompas is de organisatie in verandering. Die verandering is erop gericht dat afdelingen elkaar sneller vinden en daardoor beter samenwerken. Hierdoor vinden we eerder de antwoorden die we nodig hebben om onze inwoners te helpen. We zoeken elkaar niet alleen binnen de organisatie op, maar werken ook samen met inwoners, ondernemers en organisaties. Samenwerken gaat hand in hand met participatie. Hoe die samenwerking wordt georganiseerd staat in het participatiebeleid waar op dit moment aan gewerkt wordt.

Werken vanuit de bedoeling

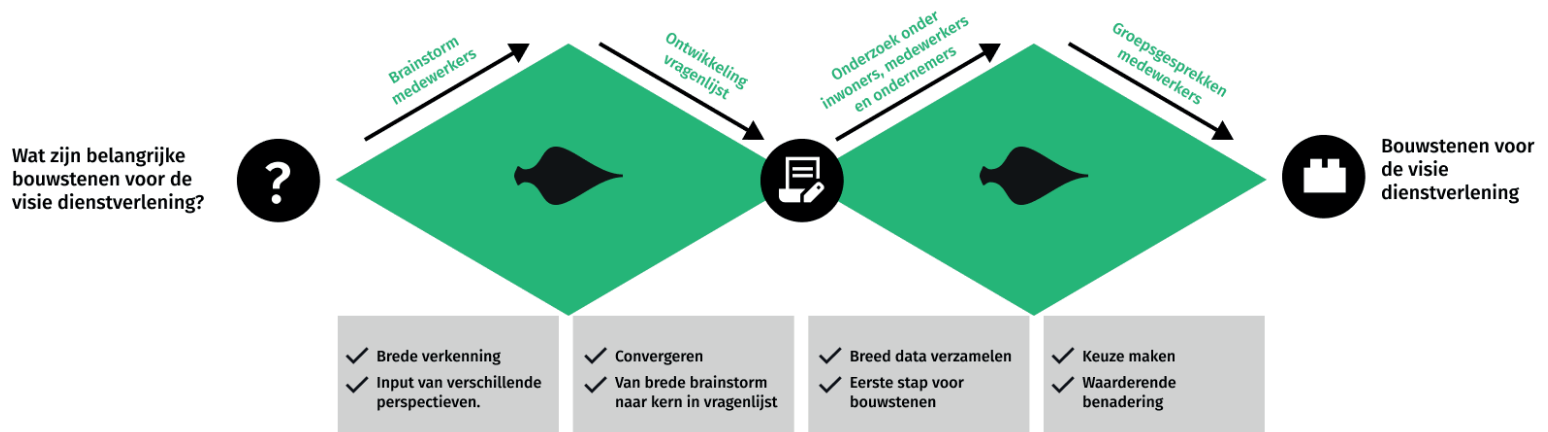
Uit de onderzoeken blijkt dat inwoners en ondernemers graag willen dat de gemeente met hen meedenkt en dat zij ook graag met ons meedenken. In onze werkwijze staat het doel van de samenleving voorop. Binnen de wettelijke verplichtingen waar wij aan moeten voldoen zoeken we naar de beste mogelijkheden.

W 
Prof
ess
io
neel

Wij luisteren naar de behoeften van onze inwoners en vertalen deze naar concrete acties en een betrouwbare dienstverlening. Door onze open, oplossingsgerichte en professionele aanpak blijven we continu verbeteren en vernieuwen. Zo is Leusden de gemeente waar inwoners, bedrijven en organisaties op kunnen rekenen.

2.1 Totstandkoming van de visie

Het Dienstverleningskompas is een belangrijk instrument dat met zoveel mogelijk input van inwoners, medewerkers en ondernemers tot stand is gekomen. In de onderstaande afbeelding zijn de stappen weergegeven die we hebben doorlopen in dit proces. Ons vertrekpunt was de vraag: **Wat zijn de belangrijkste bouwstenen voor het dienstverleningskompas?**



We begonnen het traject met brainstormsessies met in totaal 55 medewerkers van alle afdelingen van de gemeentelijke organisatie. In deze sessies verzamelden we input vanuit verschillende perspectieven en domeinen over wat we verstaan onder ‘dienstverlening’. Daarnaast hebben we gesproken over wat er goed gaat, wat er beter kan en ook wat we nog missen in de dienstverlening. De opbrengst van de sessies is vertaald in drie vragenlijsten. Deze vragenlijsten zijn breed uitgezet onder de inwoners, ondernemers en medewerkers. Er hebben in totaal 1.209 inwoners en 91 medewerkers via de vragenlijsten meegedacht. Ook hebben 31 ondernemers hun inbreng gegeven via vragenlijsten en via interviews.

Alle opbrengst is samengebracht en gepresenteerd aan een grote groep medewerkers, het college en de raad. Zij hebben hier in verdiepende sessies hun reacties en aanvullingen op gegeven. Al deze bronnen vormen de basis voor de waarden en de invulling daarvan in ons Dienstverleningskompas.

2.2 Vervolg van de visie

Het vaststellen van het Dienstverleningskompas is een eerste stap, maar het draait om de toepassing van het kompas en de kernwaarden.

Aansluiten bij ontwikkelingen

De kaders waarbinnen de gemeente werkt blijven in ontwikkeling, wet- en regelgeving blijft in beweging als reactie op maatschappelijke opgaven, politieke keuzes en extra digitale mogelijkheden. Op een aantal van deze ontwikkelingen heeft de gemeente geen invloed, zoals de Wet open overheid (Woo). Andere ontwikkelingen bieden daarentegen juist ruimte aan gemeenten voor hun eigen invulling. In deze paragraaf gaan wij in op ontwikkelingen waar wij als gemeente ruimte voor eigen invulling hebben én waarbij dienstverlening van belang is.

Omgevingswet

1 januari 2024 is de Omgevingswet in werking getreden, één van de belangrijkste uitgangspunten van de Omgevingswet is dat de initiatiefnemer centraal staat. De wet biedt ruimte aan gemeenten om van een controlerende en toetsende rol, naar een meer faciliterende en monitorende rol te gaan. Dit houdt in dat de gemeente ervoor kan kiezen om meer aan de inwoners zelf over te laten. De gemeente is op dit moment de instrumenten van de Omgevingswet aan het inrichten, daarbij geven de waarden uit het dienstverleningskompas richting: eenduidige en eerlijke beleid en regelgeving, eenvoudige processen voor vergunningaanvragen, automatisering waar dat kan en persoonlijke aandacht waar dat nodig is.

Global Goals

Leusden is een Global Goals gemeente. Dat betekent dat de gemeente zich inzet om deze wereldwijde duurzaamheidsdoelstellingen te realiseren. Toepassing van deze visie draagt zowel direct als indirect bij verschillende Global Goals bij, waarbij Global Goal 16 (Bevorderen van veiligheid, publieke diensten en recht voor iedereen) het meest direct te linken is aan dienstverlening.

Participatiebeleid

Binnen Leusden wordt er op dit moment gewerkt aan participatiebeleid. Dit participatiebeleid geeft strategische keuzes en richtlijnen voor onze samenwerking met inwoners, ondernemers en organisaties en draagt bij aan de consistentie van deze samenwerking.

Wetten

De afgelopen periode zijn er diverse wetten geïntroduceerd op het gebied van digitalisering en toegankelijkheid. Deze wetten hebben rechtstreekse impact op de digitaliseringsopgave van gemeenten. Deze wetten stellen een aantal voorwaarden aan digitalisering en toegankelijkheid. Bij sommige onderdelen is er in de uitvoering ruimte voor eigen invulling. Daar sluiten we aan bij de kernwaarden van het Dienstverleningskompas. Zo nemen we onder andere alle (bedrijfs-)processen van de gemeente onder de loep om te zorgen voor optimale dienstverlening aan inwoners.



Uitvoeringsprogramma

We sluiten zoveel mogelijk aan bij lopende ontwikkelingen om invulling te geven aan het Dienstverleningskompas. Daarnaast wordt er ook nog een uitvoeringsprogramma opgesteld, waarin concrete acties staan die we op de korte en lange termijn gaan ondernemen. Het vaststellen van het dienstverleningskompas is daarmee het startpunt om onze dienstverlening door te blijven ontwikkelen. Onderwerpen die ter sprake komen in het uitvoeringsprogramma zijn:

- **Bereikbaarheid**, met als voorbeeld het verbeteren van de bereikbaarheid van de telefonie
- **Het verankeren van de kernwaarden**, met als voorbeeld het opstellen van servicenormen
- **Toegankelijkheid**, met als voorbeeld de uitvoering van de Wet digitale toegankelijkheid
- **Betrokkenheid**, met als voorbeeld het vaststellen van participatiebeleid
- **Openbare ruimte**, met als voorbeeld een onderzoek naar efficiëntiewinst in de afhandeling van klachten



Gemeente Leusden