

UITVOERINGSPLAN DIENSTVERLENING

2025 - 2027



Voorwoord wethouder Rico Schans

In Midden-Drenthe streven we ernaar om samen de gemeente mooier te maken. Bij alles wat de gemeente onderneemt, staat dienstverlening centraal. Het vormt de kern van onze activiteiten en zorgt ervoor dat we als gemeente toegankelijk, betrokken en ondersteunend zijn voor al onze inwoners, ondernemers en instanties.

Vanuit de Visie op dienstverlening staan onze inwoners en het bestuur voorop, we beginnen buiten, we zijn mensgericht en we digitaliseren. Samen geven we invulling aan onze dienstverlening, want uiteindelijk ben jij, ik, zijn wij degene(n) die de visie tot leven moeten brengen en tot een succes gaan maken.

Met de financiële uitdagingen die de komende jaren voor ons liggen, zou juist de prioriteit moeten liggen bij het verbeteren van gemeentelijke dienstverlening. Dit is belangrijk omdat efficiëntere en effectievere diensten op de lange termijn kosten kunnen besparen. Door processen te optimaliseren en klantgericht te werken, kunnen we beter inspelen op de behoeften van onze inwoners, wat leidt tot hogere tevredenheid en minder klachten. Dit kan uiteindelijk ook de druk op andere diensten en taken van ons verminderen, waardoor er minder middelen nodig zijn om problemen op te lossen.

We zetten in op doorontwikkeling van onze online dienstverlening, die onze inwoners en ondernemers in staat stelt om goed, gemakkelijk en snel hun eigen zaken met de gemeente af te handelen. Maar persoonlijk en fysiek contact is nog steeds even belangrijk. Voor diegenen die dat willen of nodig hebben, moet er altijd een laagdrempelig alternatief zijn waar je deskundig en vriendelijk persoonlijk te woord wordt gestaan.

Onze aanpak om de dienstverlening te verbeteren heeft er de afgelopen drie jaren voor gezorgd dat we de basis op orde hebben en nu verder gaan doorontwikkelen. Hoe die doorontwikkeling eruit ziet, is opgenomen in dit Uitvoeringsplan 2025 – 2027. De acties zijn onderverdeeld in vijf actielijnen. Deze actielijnen vormen de kern van onze strategie en zorgen ervoor dat we op alle fronten vooruitgang boeken.

Ik kijk uit naar de stappen die we gaan maken! Ik wens iedereen een succesvolle en plezierige reis naar een mooier Midden-Drenthe.

Rico Schans

Wethouder dienstverlening

Samenvatting uitvoeringsplan

Samen aan de slag gaan om de gemeente - op welk front dan ook - mooier te maken. Of je nu buiten op straat onze gemeente mooier maakt of binnen in het gemeentehuis wanneer je aan de slag gaat met een subsidie. Samen voor een mooi Midden-Drenthe. Dát is waar we voor staan. Hoe we dat gaan doen hebben we onderverdeeld in 5 actielijnen. In deze samenvatting zetten we ze allemaal op een rij, met een korte samenvatting per actielijn.

Actielijnen

- Kies je kanaal
- Klaar voor morgen
- Ken je klant
- Kansrijke communicatie
- Koester relaties

Actielijn 1: Kies je kanaal

Actielijn 1 richt zich op de verschillende kanalen die de gemeente gebruikt, met een sterke nadruk op online dienstverlening als primair kanaal. De website wordt doorontwikkeld, formulieren worden toegankelijker gemaakt, en de kennisbank wordt uitgebreid. Daarnaast worden de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV) en de Europese verordening Single Digital Gateway (SDG) geïmplementeerd.

Telefonische dienstverlening krijgt ook aandacht, met monitoring en coaching bij het Gemeentelijk Informatie Punt (GIP) en kwaliteitsverbeteringen bij andere teams zoals de bouwtelefoon en WMO. Medewerkers krijgen trainingen om de telefonische dienstverlening te verbeteren, zodat inwoners vriendelijk en duidelijk te woord worden gestaan. De kanaalstrategieën richten zich op een naadloze klantreis over verschillende kanalen, met grote investeringen in ICT-systemen die daarbij helpen en een zorgvuldige balans tussen privacy en gebruiksgemak.

Digitale ontwikkelingen worden gevolgd en onderzocht, met als doel inwoners meer inzicht te geven in lopende en afgeronde zaken, vergelijkbaar met een track-and-trace systeem. Het uiteindelijke doel is een geïntegreerde en toegankelijke dienstverlening die de behoeften van gebruikers centraal stelt.

Actielijn 2: Klaar voor morgen

Actielijn 2 richt zich op het voorbereiden op de dienstverlening van morgen, waarbij de mens centraal staat. Hier valt de interne organisatie onder, dienstverlening in ons DNA krijgen en de optie service check (onderzoeken dienstverlening). Dienstverlening moet diepgeworteld zijn in het DNA van alle medewerkers, die zich bewust moeten zijn van hun rol als het gezicht van de gemeente. Dit vereist een bepaalde werkhouding en duidelijke, vindbare afspraken.

Een goed georganiseerde interne dienstverlening zorgt voor efficiënte processen en een positieve invloed op de externe dienstverlening. Er wordt onderzocht of een Social Intranet kan bijdragen aan betere informatievoorziening en interne communicatie. Focus op bereikbaarheid en onboarding zijn ook belangrijke aandachtspunten. Medewerkers moeten geïnspireerd worden door goede voorbeelden en mijlpalen in dienstverlening.

Leidinggevenden spelen een grote rol in het uitdragen van de visie op dienstverlening. Het optimaliseren van de dienstverlening is een continu proces, waarbij teams worden ondersteund door een speciaal ondersteuningsteam en een toolbox met methodieken. Uiteindelijk moeten inwoners, ondernemers en instanties merken dat ze vriendelijk en efficiënt geholpen worden, met duidelijke afspraken en een positieve ervaring.

Actielijn 3: Ken je klant

Actielijn 3 richt zich op het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en instanties. Dit omvat klanttevredenheidsonderzoek, monitoring, proactieve dienstverlening, klantcontactsystemen, klantgerichtheid met grenzen en gebruikerstesten. Door klanttevredenheidsonderzoeken te doen, krijgen we inzicht in hoe onze dienstverlening wordt ervaren en kunnen we gerichte verbeteracties uitvoeren.

Monitoring helpt ons om kwantitatieve data te verzamelen en te leren van de aantallen en volumes van onze diensten.

Proactieve dienstverlening betekent dat we inwoners en ondernemers benaderen voordat zij zelf hulp zoeken, wat problemen kan voorkomen of snel kan oplossen. We gebruiken klantcontactsystemen om efficiënt en effectief te communiceren.

Klantgerichtheid heeft grenzen, waarbij we duidelijke verwachtingen stellen en nakomen. Gebruikerstesten met specifieke doelgroepen helpen ons om de dienstverlening verder te optimaliseren.

Een klantcontactstelsysteem helpt inwoners bij hun klantreis door alle contactmomenten met de gemeente te optimaliseren. Agressie en ongewenst gedrag tegen ambtenaren worden aangepakt door duidelijk beleid en bewustwording bij medewerkers. Gebruikerstesten met specifieke doelgroepen verbeteren de dienstverlening door directe feedback en aanpassingen. Dit alles zorgt ervoor dat inwoners duidelijkheid hebben, beter geholpen worden en weten wat ze kunnen verwachten.



Actielijn 4: Kansrijke communicatie

Actielijn 4 richt zich op goede communicatie met alle doelgroepen en het leren van klachten en complimenten. Uit gesprekken met inwoners, ondernemers en instanties blijkt dat communicatie, participatie en serieus genomen worden belangrijke onderwerpen zijn. We gaan meer aandacht besteden aan deze onderwerpen en zorgen voor heldere en effectieve communicatie, bijvoorbeeld via een maandelijkse nieuwsbrief.

Klachten en complimenten helpen ons de dienstverlening te verbeteren; een nieuw klachtenprotocol gaat eind 2024 vastgesteld worden. We richten daarna processen in voor het melden van klachten en het geven van complimenten. Medewerkers worden goed geïnformeerd over de procedures. Door duidelijke communicatie weten inwoners welke kanalen we gebruiken en hoe ze op de hoogte kunnen blijven. Dit alles zorgt ervoor dat inwoners zich betrokken en gewaardeerd voelen.

Actielijn 5: Koester relaties

Actielijn 5 richt zich op het koesteren van relaties met andere initiatieven en projecten die te maken hebben met dienstverlening. We blijven betrokken bij bestaande initiatieven en zoeken actief naar nieuwe samenwerkingen, zowel lokaal als landelijk. Het programma Organisatieontwikkeling helpt bij het versterken van samenwerking en efficiëntie binnen de gemeente. Hierdoor worden onze doelgroepen beter geholpen. De werkgroep Raadsprogramma Dienstverlening functioneert naast een vertegenwoordigende rol voor inwoners en ondernemers als klankbordgroep voor de ambtelijke organisatie.

Het klantenpanel, bestaande uit inwoners en ondernemers, blijft een belangrijke advies- en sparringpartner voor communicatie en dienstverlening. Door deze samenwerkingen en initiatieven te ondersteunen, verbeteren we de dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en instanties.

Inleiding

Samen aan de slag gaan om de gemeente - op welk front dan ook - mooier te maken. Of je nu buiten op straat onze gemeente mooier maakt of binnen in het gemeentehuis wanneer je aan slag gaat met een subsidie. Samen voor een mooi Midden-Drenthe. Dát is waar we voor staan.

In de Visie op Dienstverlening 2022 - 2030 staat wat de inwoners, ondernemers en instanties van Midden-Drenthe van de gemeente aan dienstverlening mogen verwachten¹.

De gemeente Midden-Drenthe heeft daarnaast als organisatie een duidelijke, heldere missie en visie. In beide documenten staat centraal dat onze inwoners en bestuur voorop staan en we intern (en ook extern) samenwerken aan een mooi Midden-Drenthe.

Dienstverlening

De term dienstverlening komt erg vaak aan bod in dit plan. Wat verstaan wij nou precies onder dienstverlening? Dienstverlening is onder te verdelen in externe en interne dienstverlening.

- Externe dienstverlening: dit betreft alle contact, interacties en transacties tussen de gemeente en haar inwoners, ondernemers en andere externe partijen.
- Interne dienstverlening: dit gaat over de manier waarop de gemeentelijke organisatie intern is ingericht om de externe diensten efficiënt en effectief te kunnen leveren. Dit omvat onder andere de ondersteuning van medewerkers, IT-systemen en interne processen die ervoor zorgen dat de externe dienstverlening soepel verloopt.

Samen zorgen deze twee aspecten ervoor dat wij als gemeente onze taken kunnen uitvoeren.

Raadsprogramma

Dat de gemeenteraad dienstverlening als één van hun prioriteiten heeft benoemd in hun raadsprogramma is de afgelopen jaren zeer waardevol gebleken. Daarnaast heeft de werkgroep Raadsprogramma Dienstverlening hard meegewerkt aan het interviewen van onze doelgroepen. Op deze mooie samenwerking tussen raad, college en ambtelijke organisatie bouwen we graag verder.

Participatie

Naast gesprekken met medewerkers, teamleiders, directie en college, waren er ook gesprekken met het klantenpanel: om op te halen wat goed gaat en waar we nog aandacht aan moeten besteden. Daarnaast zijn we ook naar buiten gegaan: raads- en commissieleden,

¹ Zie bijlage 1 voor de Visie op Dienstverlening

wethouder en ambtenaar gemeente. Letterlijk de straat op én een avond over dienstverlening: vragen wat de ervaringen van inwoners zijn over onze dienstverlening.

Tijdens de avond over dienstverlening deelden we niet alleen de nieuwste ontwikkelingen in onze dienstverlening, maar stelden we vooral de ervaringen van de aanwezigen centraal. Tijdens de straatgesprekken gingen we op pad in de drie kernen Smilde, Westerbork en Beilen. Bij raad, commissie, college en ambtenaar, stond ook daar dezelfde vraag centraal: hoe hebben onze inwoners, ondernemers en instellingen onze diensten ervaren? De lessen die we daaruit konden trekken, zijn de basis voor veel projecten genoemd in dit document.

Dit uitvoeringsplan

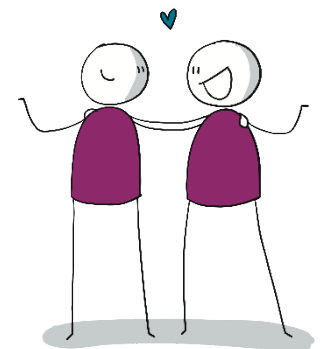
Elke drie jaar stelt het college een 'Uitvoeringsplan dienstverlening' vast. Dit is het tweede uitvoeringsplan, voor de periode 2025 tot en met 2027. De basis voor dit plan is gelegen in de Visie op dienstverlening 2022 – 2030. We gaan in dit plan werken met vijf actielijnen.

Elke activiteit binnen een actielijn is een project waar nog een projectplan voor komt, waarin gedetailleerd wordt beschreven wie opdrachtgever is, welke teams/medewerkers zijn betrokken, etc. De activiteiten en projecten die in dit document zijn opgenomen dragen allen bij aan het verwezenlijken van onze visie.

1 Leeswijzer

Welke stappen we zetten in deze periode, beschrijven we in dit plan. De opzet van het plan ziet er zo uit:

- In hoofdstuk 2 worden de leidende principes van de Visie op dienstverlening samengevat;
- In hoofdstuk 3 gaan we de inhoud in en worden de actielijnen met bijbehorende projecten beschreven;
- Hoofdstuk 4 geeft meer inzicht in de rol die we met zijn allen hebben om succesvol de Visie op dienstverlening uit te voeren;
- In hoofdstuk 5 beschrijven we hoe de planning eruit ziet van de verschillende projecten binnen de actielijnen. Ook de begroting van de kosten, de opdrachtgever en de teams die betrokken zijn bij de uitvoering van de projecten komt aan de orde.



2 Visie op dienstverlening

De Visie op dienstverlening 2022 -2030 geeft richting aan hoe de dienstverlening er in 2030 uit moet zien. Qua inhoud is de visie samen te vatten in een viertal leidende principes. Deze principes gebruiken we als leidraad: bij alles wat we doen en organiseren, vragen we ons af of het binnen deze leidende principes past.

Leidende principes

Inwoners en bestuur staan voorop: we zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en geven eenduidig antwoord.

We beginnen buiten: wij werken samen in onze organisatie, met inwoners, ondernemers en instanties aan een prettig woon- en leefklimaat in onze gemeente.

We zijn mensgericht: wij geven persoonlijke aandacht, zijn proactief, komen afspraken na en zetten de behoeften van onze inwoners, ondernemers en instanties centraal.

We digitaliseren: wij bieden onze producten en diensten zoveel mogelijk digitaal aan, waarbij fysieke dienstverlening als vangnet blijft. Wij zijn daarbij toegankelijk voor al onze inwoners, ondernemers en instanties.

3 Wat we gaan doen

Zoals in de inleiding gezegd: we moeten verschillende stappen zetten om de Visie op dienstverlening te verwezenlijken. Dit doen we via de methodiek van projectmatig creëren². Welke projecten we op gaan pakken de komende jaren beschrijven we in dit hoofdstuk. De projecten zijn gebundeld in de volgende actielijnen:

- Kies je kanaal
- Klaar voor morgen
- Ken je klant
- Kansrijke communicatie
- Koester relaties

Per actielijn wordt aangegeven wat we gaan doen, hoe we het gaan oppakken en we geven aan wat onze inwoners, ondernemers en instanties merken aan verandering als het project afgerond is. In hoofdstuk 5 geven we inzicht in de aansturing, planning en kosten.

De wereld verandert

De wereld verandert snel. Een plan maken voor drie jaren is dan ook een grote uitdaging omdat we nu nog niet weten hoe de wereld verandert. Zoals in de inleiding is aangegeven hebben we veel wensen en verbeterpunten opgehaald. Op basis van deze input zijn prioriteiten gesteld en projecten benoemd. Door nieuwe inzichten en wijziging in prioriteiten kunnen er acties/projecten worden toegevoegd, afgehaald of gewijzigd. Via onze

² Zie bijlage 2 voor uitleg over projectmatig creëren/ projectmatig werken binnen Midden-Drenthe

communicatiemiddelen en begrotingsteksten houden we iedereen hiervan goed op de hoogte.

3.1 Actielijn 1: Kies je kanaal

Actielijn 1 is gericht op de verschillende kanalen die de gemeente hanteert.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Online dienstverlening
- Telefonische dienstverlening
- Digitale ontwikkelingen
- Kanaalstrategieën/omnichannel

Inwoners, ondernemers en instanties hebben contact met ons via verschillende kanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via onze website, bellen naar de gemeente of een persoonlijk gesprek aan de keukentafel.

Het online kanaal is ons primaire kanaal, waar we veel aandacht aan besteden en blijven doorontwikkelen. De praktijk laat zien dat naast het veelgebruikt online kanaal, mensen graag hun eigen kanaal kiezen of van meerdere kanalen gebruik maken.

Persoonlijk kanaal

Uitgangspunt bij alle kanalen is: snel en simpel waar het kan én persoonlijk waar het nodig is. Om te zorgen dat het samenspel tussen de kanalen goed verloopt, gaan we de volgende projecten uitvoeren.

3.1.1 Online dienstverlening

Voor veel mensen maakt online dienstverlening vanuit diverse overheden het leven makkelijker. Zo zijn belastingaangiften online een stuk eenvoudiger dan vroeger met het papieren formulier. En ook het aanvragen van een geboortakte uit de burgerlijke stand kan nu vanuit huis. Je hoeft dus niet meer naar je geboorteplaats om die op te halen.

Online dienstverlening kan dus meer gemak brengen, alleen niet voor iedereen. Voor diegenen die online of digitale dienstverlening als lastig ervaren, schakelen we uiteraard graag over naar fysieke, persoonlijke dienstverlening.

Wat gaan we doen?

In 2022 is onze nieuwe website live gegaan. Door het vormen van een online team is er (nog) meer focus gekomen op de online



dienstverlening. Deze focus zal de komende jaren niet afnemen. In 2022 is een plan geschreven waarin benoemd staat met welke stappen er de komende jaren worden gezet voor de doorontwikkeling van de online dienstverlening.

Dit plan wordt in het eerste kwartaal 2025 geëvalueerd. Op basis daarvan worden nieuwe prioriteiten gesteld, mede in relatie met de kanaalstrategie voor het online kanaal.

Hoe?

Kort samengevat gaan we verder aan de slag met:

- Doorontwikkeling website. Ook door middel van gebruikersonderzoeken en opzetten monitoring dashboard;
- Formulieren vervangen voor toegankelijke en begrijpelijke formulieren;
- Doorontwikkeling Kennisbank;
- Het uitvoeren van de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)³;
- Het uitvoeren van de Europese verordening Single Digital Gateway (SDG);
- Behalen ambitieniveau digitoegankelijkheid;
- Apps zoals afvalwijzer doorontwikkelen;
- Bij alle vormen van online dienstverlening houden we aandacht voor persoonlijke alternatieven.

Alle producten en diensten

In het vorige uitvoeringsplan is aangegeven dat we al onze producten en diensten digitaal gaan aanbieden. We nemen voor de komende periode de uitgangspunten van de wetgeving van de WMEBV als leidraad.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Informatie op onze website is eenvoudig te vinden, begrijpelijk geschreven, je weet wat je moet doen of eventueel meenemen. Het formulier was makkelijk in te vullen. Direct duidelijk dus!

³ WMEBV: Deze wet gaat in vanaf 1 januari 2026. Met deze wet krijgt de bezoeker op de website het recht om elektronisch (digitaal) berichten te sturen aan de gemeente op een manier die wij zelf mogen bepalen.

3.1.2 Telefonische dienstverlening



Bij het bepalen van de kanaalstrategieën hebben we uiteraard ook aandacht voor het telefonisch kanaal. Hierin wordt de kwaliteit van onze telefonische dienstverlening opgenomen. Daar hadden we in 2024 al op ingezet bij het Gemeentelijk Informatie Punt (GIP) als eerste lijn, maar gaan dit uitbreiden bij de overige teams.

Wat gaan we doen?

We gaan aan de slag met de kwaliteit van de telefonische dienstverlening.

Hoe?

- **Eerste lijn**
Monitoring van kwaliteit van de gesprekken en “coaching on the job”. Daarnaast (vak)gericht opleiden en ontwikkelen zodat minder complexe vragen in de eerste lijn beantwoordt kunnen worden;
- **Tweede lijn**
Naast het GIP zijn er ook teams die een speciale dienst hebben om mensen telefonisch verder te helpen, zoals de bouwtelefoon of team WMO. Ook hier gaan we onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om de kwaliteit te optimaliseren (wanneer dat nodig is). Voor alle overige medewerkers gaan we trainingen geven op het gebied van terugbelverzoeken en telefonische dienstverlening.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Wanneer je belt en los van wie je ook aan de lijn krijgt: je wordt vriendelijk te woord gestaan. Het is duidelijk naar wie je eventueel doorverbonden wordt en bij alles geldt: het is direct duidelijk wanneer je teruggebeld wordt of wat de volgende stap in jouw klantreis is.

3.1.3 Kanaalstrategieën/omnichannel

Inwoners, ondernemers en instanties gebruiken steeds meer kanalen door en naast elkaar. Hierbij verwachten ze een vlot verlopende en duidelijke klantreis, zonder van het kastje naar de muur gestuurd te worden. Naast voorkeur voor een kanaal zit er bij onze doelgroepen ook veel verschil in (digitale) vaardigheden.

Met het gebruik van omnichannel⁴ richten we ons niet langer op het managen van de verschillende kanalen afzonderlijk, maar verschuift het accent naar het samenspel van alle

⁴ Omnichannel: in plaats van je te richten op elk kanaal apart, richt je je bij omnichannel op het samenspel van alle kanalen. Door de kanalen bij elkaar te brengen, slimmer in te richten en goed op elkaar af te stemmen, zorgen we voor betere en duidelijke communicatie en dienstverlening: alle kanalen sluiten op elkaar aan.

kanalen. Voor onze inwoner, ondernemer of instantie moet het niet uitmaken waar ze met hun reis beginnen en mogen ze geen last ondervinden als ze wisselen van kanaal.

Wat gaan we doen?

Het starten van de newsroom⁵ in 2022 was al een mooie stap voor betere afstemming tussen verschillende kanalen, maar daarmee zijn we er niet. Op technisch vlak staan we voor een zeer grote uitdaging om goed zicht te hebben op de informatieverstrekking per kanaal en tussen de kanalen en om dat op één plek te kunnen ontsluiten, zodat we de klant goed kunnen bedienen.

Daarom bouwen we de komende jaren verder aan het werken naar omnichannel.

Hoe?

- Kanaalstrategieën
We gaan per kanaal kijken hoe we die zo optimaal mogelijk in kunnen richten, door een strategie te bepalen, keuzes te maken in welke kanalen we wel, maar ook welke kanalen we niet gebruiken. Communicatie hierover is belangrijk, naast veel aandacht voor persoonlijk contact: dat is een kanaal die altijd als alternatief aanwezig hoort te zijn.
- Koppelingen
Er worden grote investeringen gedaan in ICT systemen, onder andere voor het sociaal domein, vergunningverlening en handhaving. Bij het implementeren van nieuwe systemen onderzoeken we de mogelijkheden om koppelingen te maken tussen systemen. Daarmee maken we omnichannel mogelijk.
- Privacy onderzoeken
Als we omnichannel willen inbedden dan zijn er naast technische aspecten, ook privacy aspecten van belang. We gaan zorgvuldig op zoek naar de balans tussen het respecteren van de privacy van inwoners en instanties, maar daarnaast ook tegemoet te komen aan de wensen voor een optimale en soepele klantreis. Dat betekent dat we goed moeten weten wat we als organisatie wel of niet mogen, wat we daarvoor moeten inrichten, wat dit impact is op onze processen, maar ook aandacht besteden aan het ontwikkelen van kennis bij medewerkers, duidelijke afspraken te maken en daar ook op te sturen.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Het heeft tijd nodig voordat een inwoner, ondernemer of instantie het verschil gaat merken. Het uiteindelijke doel is dat wanneer een inwoner contact met ons opneemt, we inzicht krijgen in wat er op verschillende fronten speelt. Daarmee kunnen we de inwoner beter

⁵ Elke maandag komen het online team, communicatie, het Gemeentelijk Informatie Punt (GIP) en de Regisseur dienstverlening samen om alle actualiteiten uit te wisselen rondom de verschillende kanalen als website, telefoon, media, social media etc.

informereren en beter tot dienst zijn. De omnichannel aanpak bevordert de integraliteit, waardoor onze dienstverlening elkaar aanvult.

3.1.4 Digitale ontwikkelingen

Alhoewel online dienstverlening ook digitale dienstverlening is, zijn er nog meer digitale ontwikkelingen die de komende jaren aandacht verdienen.

Wat gaan we doen?

Volgen en onderzoeken van nieuwe ontwikkelingen binnen de digitale dienstverlening is niet alleen van Publiekszaken en zal dan ook in gezamenlijkheid opgepakt worden. Er lopen al wat initiatieven waar dienstverlening op aanhaakt en voor andere initiatieven zoeken we de samenwerking intern meer op.

Hoe?

- Inzicht in status en voortgang
Onze inwoners, ondernemers en instanties online en digitaal nóg meer inzicht bieden in lopende en afgeronde zaken, werd vaak genoemd in verbeterwensen van deze doelgroepen. Een soort track-and-trace, zoals we die ook van bijvoorbeeld PostNL en DHL kennen. Daarvoor hebben we nu deels *Mijn zaak*  op de website, voor een aantal producten en diensten uit ons eigen (zaak)registratiesysteem. Daarnaast zijn er nog verschillende mogelijkheden die we nu niet gebruiken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het portaal van MijnOverheid/MijnServices.
We gaan onderzoeken wat de verschillende mogelijkheden zijn, zowel binnen de systemen die we nu gebruiken, maar ook kijken naar landelijke initiatieven. Daarbij staat het gebruiksgemak van onze inwoners voorop. We gaan daarbij een zorgvuldige afweging maken welke (combi van) mogelijkheden we gaan inzetten.
- Ondernemersportaal
In samenwerking met o.a. ondernemersverbanden als KHN afdeling Midden-Drenthe, de Ondernemerskring Midden-Drenthe, Ik Ben Drents Ondernemer en de landelijke Stichting CLOK wordt de positionering en uitingen van ons ondernemersloket herzien. Met name de online en digitale dienstverlening. Naar aanleiding van dit onderzoek worden nieuwe activiteiten en projecten opgezet om hiermee aan de slag te gaan.
- Artificial Intelligence (AI) / chatbot
De ontwikkelingen binnen deze digitale ontwikkelingen zijn erg snel gegaan en de mogelijkheden groeien nog steeds. We blijven dit als gemeente volgen, vooral met de blik hoe we dit toe kunnen passen binnen onze (interne)dienstverlening. Denk aan AI in combi met automatisch in laten vullen van een formulier of een hele vergunningsaanvraag die een ondernemer bijvoorbeeld met AI voor zich kan laten invullen.

- Technische ontwikkelingen

We werken met veel verschillende (software)systemen. De meeste speciaal voor gemeenten ontwikkelt of systemen die we zelf verder doorontwikkeld hebben. Het gebruik hiervan levert soms nog wat technische uitdagingen op. Denk bijvoorbeeld aan de Meldingen Openbare Ruimte (MOR) die de buitendienst graag op hun telefoon wil afhandelen. Zo kunnen ze ter plekke de melding van de inwoner afhandelen, zodat deze meteen bericht krijgt. Ook GEO-informatie en het gebruik daarvan voor de dienstverlening verdient meer aandacht.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

De reis die onze klant maakt is vanzelfsprekend eenvoudig en duidelijk.

3.2 Actielijn 2: Klaar voor morgen

Actielijn 2 is gericht op klaar zijn voor de dienstverlening van morgen, waarbij de factor mens de belangrijkste sleutel voor succes is. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Interne organisatie;
- Dienstverlening in ons DNA;
- Service check dienstverlening.

Dienstverlening moet nóg meer in het DNA van al onze medewerkers komen te zitten. Iedereen moet zich bewust zijn van het feit dat wij het visitekaartje van de gemeente zijn. Dienstverlening is van ons allemaal! Dat zit in houding en gedrag, maar ook in meedenken met de organisatie, aandragen van verbeterpunten, elkaar erop aanspreken, leren van elkaar, nakomen van afspraken, positiviteit etc.

Wanneer we als mens klaar willen zijn voor de dienstverlening van morgen, hoort daar een bepaalde werkhouding bij. Maar ook zorgen dat de basis op orde is: afspraken zijn vindbaar en duidelijk. Van de projecten, groepen en initiatieven weten we als organisatie wat ze doen, wie daarbij betrokken zijn. We weten als interne organisatie wie wat doet in onze organisatie: we zijn klaar voor morgen.

3.2.1 Interne organisatie

Goed georganiseerde interne dienstverlening zorgt ervoor dat processen efficiënt verlopen, wat een positieve invloed heeft op de externe dienstverlening.

Minder lang zoeken naar informatie, weten van elkaar wie wat doet, de servicenormen kennen én uitvoeren zijn enkele voorbeelden hoe intern extern kan beïnvloeden.

Wat gaan we doen?

Er zijn de afgelopen tijd mooie stappen gezet om allerlei interne processen efficiënter en

professioneel te laten verlopen (zoals het serviceportaal, processen in kaart gebracht en projectmatig creëren). Wat er vooral gemist wordt, is een plek waar alle afspraken overzichtelijk te vinden zijn, maar ook documenten, handleidingen etc. Daarvoor gaan we onderzoeken of een Social Intranet (eventueel gekoppeld aan uitrol van Teams) kan bijdragen aan een betere informatievoorziening en interne communicatie. Zowel Teams als een Social Intranet is een plek waar medewerkers eenvoudig kunnen samenwerken. Nieuwe medewerkers kunnen sneller worden ingewerkt doordat ze toegang hebben tot alle benodigde informatie en kunnen leren van de ervaringen van hun collega's.

Daarnaast blijft focus op bereikbaarheid (los van een intranet) een aandachtspunt, zowel intern als extern. Vanuit HR is steeds meer aandacht voor onboarding, maar heeft ook heel veel raakvlakken met interne dienstverlening. Hier moeten we samen meer in optrekken als organisatie.

Hoe?

- Social Intranet
Er komt een projectgroep die gaat onderzoeken welk intranet het beste bij ons past en welke randvoorwaarden voor ons van belang zijn. Naast interne communicatie en betere informatievoorziening zijn er meer wensen te benoemen (integratie van andere systemen, zoals Microsoft Teams bijvoorbeeld);
- Focus op bereikbaarheid
Goede bereikbaarheid van onze gemeente en medewerkers van de gemeente is een belangrijk onderdeel van hoe goede dienstverlening wordt ervaren. Wat dan goed is? Dat kan zijn: weten wanneer je terug gebeld wordt, weten wanneer je een antwoord krijgt of informatie over het proces. Er zijn hierover in 2024 hernieuwde afspraken gemaakt die onder de aandacht zijn gebracht, maar ook de komende periode gaan we hier mee verder.
- Onboarding
Naast een goed werkende app voor nieuwe medewerkers, zijn er verplichte sessies over belangrijke onderwerpen in de gemeente, zoals ook over dienstverlening. Er is dus volop aandacht voor dit onderwerp.

Dit project ligt niet bij de Regisseur dienstverlening, zij is stakeholder. Samen met HR gaan we bekijken wat nodig is om de competenties van nieuwe medewerkers vanaf het begin aan te zetten als het gaat om dienstverlening.

Daarnaast samen bekijken welke verbeteringen we aan kunnen brengen door meer in te gaan op zaken als automatisering, werkbeschrijvingen en waar al onze afspraken staan.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Door verbeterde interne communicatie en kennisdeling kunnen vragen sneller worden beantwoord en weten inwoners beter waar ze aan toe zijn.

3.2.2 Dienstverlening in ons DNA

Het dienstverleningsbeleid is vastgelegd in onze visie, maar het zijn onze medewerkers die volgens die uitgangspunten moeten werken. En zij zijn diegenen die de wensen en behoefte van de inwoners, ondernemers en instanties op het gebied van dienstverlening waar moeten maken.

Uit gesprekken met inwoners blijkt dat zij betrokkenheid en betrouwbaarheid van ambtenaren essentiële waarden vinden. Inwoners verlangen naar dienstverlening waarin de persoonlijke benadering essentieel is. De ambtenaar toont zich betrokken bij een (aan)vraag, waarbij begrip is voor de situatie van de inwoner en actief wordt meegedacht in oplossingen. Ook wordt de inwoner betrokken bij initiatieven die impact hebben op de leefomgeving van bewoners. Gemaakte afspraken worden nageleefd.

Wat gaan we doen?

In de vorige periode zijn mooie stappen gezet voor meer bewustwording intern over dienstverlening. Het staat op de kaart, maar we zijn nog niet daar waar we willen zijn: dat iedereen dienstverlening in het DNA heeft zitten.

De medewerkers die dienstverlening in hun DNA hebben zitten, zijn hierbij de inspiratie voor hun collega's. We willen mooie mijlpalen en de goede voorbeelden meer delen.

Hoe?

- “Mooie mijlpalen”
We doen al zoveel mooie dingen voor onze inwoners, ondernemers, andere instanties of voor de collega's. Het is belangrijk dat we dit verder gaan uitdragen in de organisatie. Als inspiratie en waardering en vooral ook om te laten zien hoe leuk het is om onze gemeente nog mooier te maken! Hier komt het logo hiernaast bij dat lijkt op een soort keurmerk, als speciale erkenning voor mooie voorbeelden/prestatie;

- Dienstverlenings-check ✓

We gaan organiseren dat iedere medewerker jaarlijks in de ontwikkelgesprekken gevraagd wordt naar zijn/haar dienstverleningshouding. Dit onderwerp is niet onbekend bij de nieuwe medewerkers omdat we dienstverlening als speerpunt op gaan nemen in de



vacatureteksten. Zodat vóór de start van een nieuwe baan duidelijk is, dat dit een belangrijk onderwerp is voor Midden-Drenthe.

Te denken valt aan een tekst als:

“Wat wij van jou verwachten: een klantgerichte instelling waarbij goede dienstverlening voor jou vanzelfsprekend is. Dienstverlening is voor onze gemeente een prioriteit, jij draagt dit uit.”

- Nudging

Nudging gaat over onbewust gedrag bewust beïnvloeden, zoals fruit bij de koffiemachines leggen om te stimuleren dat medewerkers gezonde voeding eten. Met nudging kun je verschillende doelgroepen, ook medewerkers, op een ongedwongen, vaak onbewuste manier een duwtje in een gewenste richting geven. We gaan onderzoeken op welke wijze we dit kunnen doen en of andere gemeenten hier al ervaringen mee hebben, waarvan we kunnen leren.

- Leidinggevenden en verwezenlijken visie

Leidinggevenden hebben een grote rol bij het uitdragen van de Visie op dienstverlening. Om ervoor te zorgen dat zij hun rol bij dit onderwerp goed op kunnen pakken, gaan we meer samen aan de slag. Samen met de leidinggevenden gaan we een plan maken hoe we dit kunnen realiseren. Te denken valt aan interventiesessies, driemaandelijks gesprek met de Regisseur dienstverlening in het managementoverleg en/of per team een plan maken dat voor hun team van toepassing is.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Wie onze klanten ook spreken, ze worden vriendelijk geholpen. Het is direct duidelijk wat de afspraken zijn, je voelt je serieus genomen, er wordt met je meegedacht en je houdt een prettig gevoel over aan het contact met de gemeente.

3.2.3 Service check dienstverlening

Het optimaliseren van de dienstverlening is een continu proces en er zijn verschillende manieren om dit aan te pakken. Andere teams hebben vergelijkbare acties gedaan om processen te optimaliseren. Om samen hierin ondersteuning te bieden, introduceren we de ‘Service check dienstverlening’ voor teams die werken aan het optimaliseren van hun dienstverlening.



Wat gaan we doen?

We gaan werken met een ondersteuningsteam. Dit team gaat de komende jaren per dienstverleningsthema of -opgave verder werken aan het optimaliseren van de

dienstverlening. Hiervoor is een toolbox beschikbaar die ingezet kan worden, afhankelijk van de vraag of uit onderzoek gevraagde verandering.

Hoe?

- **Ondersteuningsteam samenstellen**
Afhankelijk van de veranderwens van betreffend proces of dienstverleningsvraagstuk, kijken we wie in het ondersteuningsteam gaan zitten, om daarna samen te bepalen welke methodiek we in gaan zetten. Dit is dus niet altijd dezelfde groep.
- **Samenstellen toolbox**
Deze toolbox vullen we met methodieken en verbeteracties die de teams kunnen ondersteunen om de gebruiker centraal te stellen en het dienstverleningsproces te verbeteren. Door deze methodieken regelmatig toe te passen, dragen we bij aan een cultuur die gericht is op onze inwoner, ondernemer of instantie.

Voorbeelden van methodieken die in elk geval in de toolbox zitten:

- **Klantreis:** klantreiscoaches helpen de ervaring van de klant inzichtelijk te maken en het gehele proces dat een klant doorloopt, maar ook waar de medewerker in beeld komt. Weten waar de knelpunten zitten, geeft inzicht in de benodigde verbeteringen;
- **Procesoptimalisatie:** daarvoor opgeleide medewerkers kunnen helpen bij processen in kaart brengen en te kijken waar het proces optimaler kan verlopen;
- **Optimaal digitaal:** een spel met als doel om diverse beelden op een bepaald dienstverleningsvraagstuk in korte tijd op tafel te krijgen én te verbinden aan concrete acties;
- **Ervaring:** beleving is belangrijk om bewustwording te bewerkstelligen. Voorbeeld hiervan is de inzet van een visueel beperkte inwoner die aandacht heeft besteed aan het onderwerp toegankelijkheid van websites;
- **Trainingen:** soms kan meer kennis over een proces of hoe je moet handelen helpen de klantervaring positiever te laten verlopen. Dan kijken we gezamenlijk met de teamleider en HR welke training hiervoor geschikt kan zijn.

De inhoud van de toolbox ligt niet vast. Elke keer zal gekeken worden wat ingezet kan worden om de dienstverlening te verbeteren.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Je reis is zó duidelijk, je weet precies waar je aan toe bent!

3.3 Actielijn 3: Ken je klant

Actielijn 3 is gericht op onze inwoners, ondernemers, instanties en andere klanten.

Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Klanttevredenheidsonderzoek
- Monitoring
- Proactieve dienstverlening
- Klantcontactsysteem
- Klantgericht, maar met grenzen
- Gebruikerstesten met specifieke doelgroepen

In de huidige wereld van data beschikken we over veel informatie en statistieken: websitebezoekers, aantal telefoontjes, ingeboekte aanvragen, Meldingen Openbare Ruimte (MOR) en ga zo maar door. Cijfers waar je iets van kunt leren en bijvoorbeeld medewerkers op in kunt plannen.

Deze cijfers komen pas echt tot leven als we leren ze goed te interpreteren én als we ze combineren met informatie van mensen. Want wat vinden de mensen achter de cijfers nu écht zelf van de wijze waarop onze dienstverlening gaat?

Daarnaast rijst de vraag: als we onze inwoner, ondernemer of medewerker van een instantie steeds beter kennen, hoe kunnen we dan zorgen dat we ze zo goed mogelijk bedienen? Om hierop antwoord te geven, gaan we de volgende projecten uitvoeren.

3.3.1 Klanttevredenheidsonderzoek (KTO)

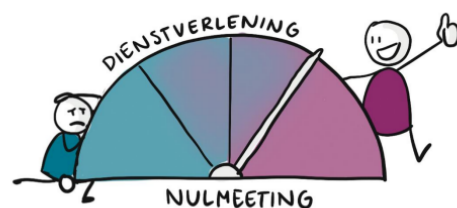
Om te weten wat mensen nu écht vinden van de kwaliteit van onze dienstverlening, is onderzoek nodig. In het vierde kwartaal van 2024 is gestart met een dienstverleningsmeter. Deze houdt drie maanden bij wat onze inwoners en andere doelgroepen vinden van onze dienstverlening. Dit wordt uitgevoerd door een extern bedrijf. De uitkomsten hiervan gebruiken we om in de komende jaren te bepalen op welke gebieden we verder onderzoek moeten doen.

Wat gaan we doen?

Wanneer we weten wat mensen van onze dienstverlening vinden, kunnen we analyseren en bepalen welke verbeteracties er op welke processen nodig zijn om de dienstverlening te verbeteren of welke training nodig is om bepaalde vaardigheden eigen te maken. We passen hierbij de 'Service check dienstverlening' toe.

Hoe?

Het continu en structureel verbeteren van de klanttevredenheid verloopt in een aantal fases. In de praktijk werken we deze fases nog meer uit, voor nu een samenvatting van wat zich in welke fase afspeelt.



- Fase 1: Resultaten van de dienstverleningsmeter van het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) onderzoeken en bepalen welke producten, diensten of kanalen we continu willen meten;
- Fase 2: Continu meten, leren en verbeteren per kanaal of proces. Met de 'Service check dienstverlening' kijken we welke verbeteracties er nodig zijn en blijven we dus continu meten of de doorgevoerde veranderingen leiden tot grotere klanttevredenheid;
- Fase 3: Borgen: verankeren van klantgerichtheid in de organisatie. Naast de hele concrete acties die zorgen voor verandering, bewustwording en hogere tevredenheid over dienstverlening, moet er continu aandacht blijven voor klantgerichtheid in de gehele organisatie.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Wie onze klanten ook spreken, ze worden vriendelijk geholpen. Het is direct duidelijk wat de afspraken zijn, je voelt je serieus genomen, er wordt met je meegedacht en houdt een prettig gevoel over aan het contact met de gemeente.

3.3.2 Monitoring

Monitoring is meer kwantitatief onderzoek. Kwantitatief onderzoek is weten over welke aantallen we het hebben qua volume voor veel diensten en producten. En vooral: wat kunnen we daarvan leren? Binnen de gemeente Midden-Drenthe gebruiken we een dienstverleningsmonitor, die we verder gaan doorontwikkelen. Er is nu een basis aan data beschikbaar. In dit project gaan we de komende periode onderzoeken met welke gegevens we de monitor willen verrijken. Gegevens waar we van kunnen leren. Daarnaast hebben we in dit plan aandacht voor hoe we willen gaan communiceren richting medewerkers, management, college en de commissies en raad.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Aangezien we precies weten dat je komt en hoe druk het wordt, hebben we voldoende bezetting op de gewenste momenten geregeld.

3.3.3 Proactieve dienstverlening

Inwoners en ondernemers moeten op dit moment veel dienstverlening zelf opzoeken en/of aanvragen. In dit project willen we de proactiviteit van ons als gemeente vergroten: wij zijn aan zet. Ook preventie valt onder de noemer proactieve dienstverlening. Door in een vroeg stadium bij inwoners en ondernemers aan te kloppen zijn veel problemen te voorkomen. Of kunnen problemen snel worden aangepakt. Proactieve dienstverlening kenmerkt zich door de focus te leggen op versimpelen en aanreiken.

Wat we gaan doen?

Op sommige terreinen doen we al jaren iets aan proactieve dienstverlening, zoals versturen van brieven naar inwoners dat hun identiteitskaart of paspoort verlopen is.

In gesprekken met consultants van team Inkomen, werk en onderwijs (IWO) worden mensen vaak gewezen op andere mogelijkheden dan alleen datgene dat ze aangevraagd hebben.

Maar zoals een lid van het klantenpanel aangaf over het voorbeeld van IWO: 'dan moet je al wel in contact zijn met de gemeente'. Proactief handelen gaat dus verder dan alleen inwoners waar je contact mee hebt verder helpen, maar ook om nieuwe wegen te vinden om andere inwoners te helpen.

Om te weten op welke terreinen we nog meer proactief kunnen zijn, gaan we onderzoek doen naar wat we al doen en van kunnen leren. Kijk naar wat wetgeving zegt wat al mogelijk is en hoe we inwoners kunnen bereiken waarmee we nog geen contact hebben gehad.

Hoe

- Intern
Onderzoeken wat we intern nu al doen en of we dat eventueel uit kunnen breiden of het goede idee kopiëren naar andere producten of diensten. Binnen het sociaal domein worden hier al stappen in gezet, ook over integraal werken, wat proactief werken stimuleert. Privacy speelt een grote rol binnen dit onderwerp. Je moet zorgvuldig omgaan met wat we weten van onze inwoners;
- Landelijke initiatieven
We gaan onderzoeken wat er landelijk aan initiatieven speelt waar we op aan kunnen haken of van leren. Bijvoorbeeld het wetsvoorstel proactieve dienstverlening Stimuleringsregeling Wonen en Zorg (SWZ). Ook de voorgenomen Wet aanpak meervoudige problematiek sociaal domein (Wams) volgen we op de voet. Deze wet wil knelpunten wegnemen in relatie tot gegevensuitwisseling en privacy in het sociaal domein, bij de aanpak van meervoudige problematiek.
Naast wetgeving is er meer landelijk meer aandacht voor proactieve dienstverlening, zoals een werkgroep van Gebruiker Centraal die de kennis binnen gemeenten deelt;
- Vroegsignalering/preventie
Onderwerpen waar we als gemeente Midden-Drenthe al stappen in gezet hebben.
We gaan onderzoeken welke acties we gedaan hebben en hoe tevreden het team zelf en onze doelgroepen hiermee zijn. Zodat we kunnen bepalen of we dit uit kunnen breiden en wellicht ook op andere beleidsterreinen in kunnen zetten.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Nog voordat je zelf weet dat je ergens recht op hebt of dat je een vergunning nodig hebt, is dit (deels) voor jou geregeld of is de aandacht erop gevestigd om je hier mee verder te helpen.

3.3.4 Klantcontactstelsysteem

Een inwoner die een nieuw reisdocument of een ander product nodig heeft, heeft meerdere contactmomenten met de gemeente. De inwoner zoekt naar informatie, maakt - online, of via een ander kanaal - een afspraak, komt aan op het gemeentehuis, bezoekt onze balie en maakt eventueel een vervolgspraak.

Tussendoor belt de inwoner hier nog even over met een vraag. Om deze inwoner optimaal te begeleiden bij zijn klantreis, willen we, als ondersteuning voor het Gemeentelijk informatie punt (GIP) een klantcontactstelsysteem inzetten. Binnen de gemeente Midden-Drenthe hebben we meerdere systemen waar we nu mee werken waar klantgegevens geregistreerd staan.

Daarnaast zijn er ook teams binnen de gemeente die voor hun team en diensten reeds een klantvolgsysteem hebben. Wanneer er contact wordt opgenomen met de gemeente kunnen medewerkers van het gemeentelijk informatie punt (GIP) nu niet overal bij.

Wat we gaan doen?

We gaan onderzoeken welke eisen er zijn, we kijken intern of er een systeem is dat bij deze eisen en wensen past of dat we op zoek gaan naar een nieuwe applicatie waarmee onze medewerkers van het GIP optimaal worden ondersteund in hun werk.

Hoe

We gaan stapsgewijs werken. Zorgen dat teams goed kunnen werken met hun eigen volgsysteem, vervolgens gaan we dit uitbreiden naar een overkoepelend systeem.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

We weten wie je bent, herkennen je vraag, weten wat je nog meer hebt lopen en kunnen je helpen met de status, of goed doorverbinden met de juiste medewerker. En we kunnen je wijzen op nog andere mogelijkheden waarvan je nog niet op de hoogte was.

3.3.5 Klantgericht, maar met grenzen

Agressie en geweld tegen ambtenaren is een serieus probleem. Dit heeft op onze medewerkers grote impact. Vanuit wettelijk oogpunt zijn we als gemeente verplicht een goed beleid betreffende agressie en geweld te voeren, wat we ook hebben vastgelegd in ons agressieprotocol. Samenvattend staat hierin dat emotie mag, maar agressie niet.

Maar omgaan met die emoties gaat soms ook persoonlijke grenzen over. Agressie en emotie van inwoners kun je dus breder trekken. In die zin dat het niet alleen zou kunnen gaan over 'agressief gedrag' maar 'ongewenst gedrag' in bredere zin.

Daarbij valt bijvoorbeeld ook te denken aan 'dwingend gedrag' en 'onredelijk volhardend gedrag'. Sommige inwoners blijven doorgaan met bellen, briefschrijven enz. om hun 'gelijk'

te krijgen. Hoe ver gaan we dan in onze dienstverlening? Er is behoefte aan meer duidelijkheid dan alleen de afspraken die er nu liggen.

Wat we gaan doen

We onderzoeken hoe we om willen gaan met inwoners of andere klanten die ongewenst gedrag laten zien, zoals dwingend, onredelijk volhardend gedrag of andere vormen van ongewenst gedrag.

Hoe

- We onderzoeken intern waar vooral de behoefte ligt: wat heb je nodig om (buiten agressie om) te weten wat je moet doen als er sprake is van ongewenst gedrag;
- Het bestaande beleid houden we tegen het licht. Is deze nog toereikend of moet deze worden aangepast?;
- Als laatste bepalen we hoe we het nieuwe beleid onder de aandacht brengen bij onze medewerkers en naar onze klanten toe.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

We zijn duidelijk in wat je kan verwachten van ons qua goede dienstverlening en hulp, maar je merkt ook duidelijk waar onze grenzen liggen.

3.3.6 Gebruikerstesten met specifieke doelgroepen



Onze klant kennen betekent ook weten hoe de klant het gebruik van onze diensten ervaart. Een groot deel van deze ervaringen halen we uit het klanttevredenheidsonderzoek, maar soms heb je een specifiek formulier, dienst, tekst of iets anders dat je ook graag met de doelgroep zelf wil testen.

Wat gaan we doen

We hebben voor het krijgen van duidelijke webteksten een groep met (laaggeletterde) inwoners bereid gevonden om te kijken of de teksten direct duidelijk zijn. Deze verbetertips nemen we over, waardoor we betere webteksten krijgen. We gaan op zoek naar meer van dit soort initiatieven.

Hoe?

- per team bespreken of er specifieke doelgroepen zijn waar meer aandacht voor moet komen en die we om hulp kunnen vragen om met ons mee te denken en te testen;
- per doelgroep en samen met de doelgroep kijken naar de gewenste verbeterwensen en bepalen hoe we dat gaan oppakken;
- jaarlijks evalueren met de doelgroep of de gekozen werkvormen en werkwijze nog steeds passend zijn en aan de hand daarvan bijsturen.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Begrijpelijke teksten en het goed doorlopen van je klantreis maken je zelfredzamer.

3.4 Actielijn 4: Kansrijke communicatie

Actielijn 4 is gericht op het goed communiceren met al onze doelgroepen, leren van klachten en ontvangen van complimenten. Achtereenvolgens komen aan de orde:

- Communicatie
- Klachten & complimenten

In mooie gesprekken met inwoners, ondernemers en vertegenwoordigers van instanties leerden we dat: communicatie, meedenken, “geen participatie als jullie er toch niks mee doen”, “ons serieus nemen” en op de hoogte houden belangrijke onderwerpen zijn.

Onderwerpen waar we meer aandacht aan moeten besteden. Communicatie over de zaken die goed gaan vallen hier ook onder. Er zijn onderwerpen waar inwoners graag meer over hadden gehoord of geweten. De digitale nieuwsbrief is zo’n goed voorbeeld die niet iedereen kende, maar waar veel positieve geluiden over te horen zijn.

Tijd om de komende periode meer aandacht te hebben voor deze mooie wensen uit onze gemeenschap en gehoor te geven aan de verbeterwensen.

3.4.1 Communicatie

‘Stel je voor dat je in een levendige gemeente woont waar de communicatie tussen de gemeente en haar inwoners en andere doelgroepen altijd helder en effectief is. Elke maand ontvang je een nieuwsbrief met duidelijke updates over nieuwe projecten, evenementen en beleidsveranderingen. Dankzij deze communicatie weet je precies wanneer de wegen in je buurt worden opgeknapt, welke nieuwe initiatieven er zijn voor duurzaamheid, en hoe je kunt deelnemen aan lokale beslissingen.

Op een dag ontvang je een bericht over een geplande renovatie van het park in jouw wijk. De gemeente legt in begrijpelijke taal uit wat er gaat gebeuren, waarom het nodig is, en hoe lang het zal duren. Ze nodigen je ook uit voor een informatieavond waar je vragen kunt stellen en je mening kunt geven. Door deze open en duidelijke communicatie voel je je betrokken en gewaardeerd als inwoner. Wanneer je een vraag hebt en hierover contact hebt met de gemeente, weet de medewerker aan de lijn je vraag te beantwoorden of zorgt ervoor dat je binnen 2 werkdagen teruggebeld wordt.

Tijdens de informatieavond merk je dat veel van je burens dezelfde vragen en zorgen hebben. De gemeenteambtenaren luisteren aandachtig en geven heldere antwoorden. Ze gebruiken eenvoudige taal en vermijden jargon, zodat iedereen het kan begrijpen. Dit zorgt ervoor dat je vertrouwen hebt in de plannen en in de mensen die ze uitvoeren.’

Dit verhaal illustreert hoe cruciaal goede en duidelijke communicatie, maar ook participatie is voor ons als gemeente.

Wat we gaan doen

Naast het onderzoek dat vorig jaar is gedaan over hoe onze communicatie wordt ervaren, gaan we de kennis uit de organisatie over verbeterpunten bundelen. We halen de verbeterpunten op bij de newsroom, de dorpscontactfunctionarissen en nemen mee wat we terugkrijgen uit gesprekken met inwoners, klantenpanel en raads- en collegeleden.

Hieruit gaan we een prioriteitenlijst samenstellen en bepalen wanneer we wat op gaan pakken in de komende periode. Duidelijke taal is hierbij een belangrijk uitgangspunt.

Hoe

- Onderzoeken naast elkaar leggen en prioriteiten benoemen;
- Medewerkers met veel klantcontacten of medewerkers die ervaring hebben met participatie vragen naar wat zij terugkrijgen en deze ook verwerken binnen de prioriteiten;
- Volgorde van prioriteiten bepalen;
- Communicatiestrategie bepalen en aan de slag;
- Duidelijke taal is niet alleen van Communicatie en het Online Team. Hier gaan we intern een plan voor maken hoe we dit blijvend onder de aandacht brengen;
- Communicatie toetsen bij inwoners en andere doelgroepen.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Je weet welke kanalen we gebruiken, welke mogelijkheden je hebt om op de hoogte te blijven van nieuws en andere interessante onderwerpen die spelen binnen onze gemeente. Je weet waarover je mee kunt denken of beslissen. Dat wat je leest en hoort is direct duidelijk!

3.4.2 Klachten & complimenten

Klachten zorgen ervoor dat wij onze dienstverlening nog meer kunnen verbeteren, complimenten zijn een teken dat we goed op weg zijn. Wanneer inwoners of ondernemers ontevreden zijn over onze dienstverlening of handelen van een specifieke medewerker of gemeentebestuurder, kan er een klacht worden ingediend. Daarvoor is eind 2024 een nieuw klachtenprotocol in werking getreden.

Daarnaast wordt en kan de term klachten ook slaan op bijvoorbeeld fouten op de website, verkeerde of onvoldoende voorlichting, maar ook over dienstverlening. De aanvrager krijgt bijvoorbeeld geen reactie op een (terugbel)verzoek.

Wat gaan we doen?

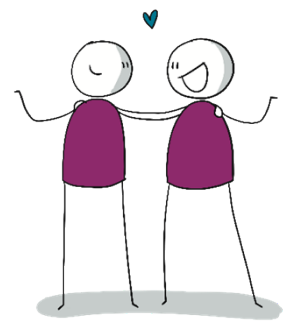
Naast de mogelijkheid om een klacht over een ambtenaar/bestuurder in te dienen, willen we ook aanbieden om klachten over de dienstverlening in het algemeen door te kunnen geven. Ook zorgen we voor de mogelijkheid om ons een compliment te kunnen geven.

Hoe?

- Het huidige klachtenprotocol intern goed onder de aandacht brengen, zodat onze medewerkers goed op de hoogte zijn van de procedures;
- Proces inrichten voor melden van klachten over dienstverlening in het algemeen;
- Proces compliment geven inrichten.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Je weet duidelijk op welke manier je een klacht in kunt dienen, wat er mee gedaan wordt of hoe je een compliment kunt geven.



3.5 Actielijn 5: Koester relaties

Actielijn 5 is gericht op relaties koesteren met andere initiatieven en projecten.

Naast vele projecten over dienstverlening lopen er nog veel andere programma's, projecten of initiatieven die met (een aspect van) dienstverlening te maken hebben. Deze initiatieven willen we koesteren, door mee te denken, te adviseren of toe te juichen.

Wat gaan we doen

De initiatieven waar we van weten of al in participeren, daar gaan we of blijven we op aanhaken. In welke rol dat is, gaat in overleg. Ook landelijke initiatieven waar we veel van kunnen leren, daar haken we actief op aan of blijven we volgen.

Hoe?

- Programma Organisatieontwikkeling
Doel van het programma: bijdragen aan het versterken van de samenwerking, binden en boeien van onze medewerkers en creëren van bevlogen medewerkers. Ook het vergroten van de flexibiliteit, de verbinding met de samenleving aangaan en de effectiviteit en efficiency van de organisatie in zijn geheel vergroten. Deels onderwerpen die ook dienstverlening raken en waar dienstverlening bij betrokken wordt;
- Werkgroep Raadsprogramma Dienstverlening
Dienstverlening is een van de vier raadsprioriteiten. Om meer betrokkenheid te creëren, goed geïnformeerd te worden en om te kijken waar we als gemeente samen (raad, college en ambtenaren) aan kunnen werken, is de werkgroep Raadsprogramma Dienstverlening begin 2024 actief. Samen met de leden van deze

werkgroep en een aantal andere raads- en commissieleden, de wethouder dienstverlening en de Regisseur dienstverlening zijn we de straat op gegaan om input op te halen voor dit plan. Ook in de komende periode blijft deze werkgroep op de hoogte gehouden worden van de voortgang en bepalen we in overleg of er momenten zijn dat we weer samen een activiteit oppakken.

- **Andere programma's en projecten**
Intern lopen nog meerdere programma's en projecten waar dienstverlening een onderdeel van is. We gaan onderzoeken welke er zijn waar we nog niet actief bij betrokken zijn en gaan in overleg om te kijken waar we elkaar kunnen versterken;
- **Klantenpanel**
Het klantenpanel, bestaande uit een vertegenwoordiging van inwoners en ondernemers uit onze eigen gemeente denkt mee en adviseert over allerlei onderwerpen binnen het aandachtsgebied Communicatie en Dienstverlening. Een samenwerking die we ook koesteren. In de toekomst blijven we het klantenpanel graag betrekken bij diverse onderwerpen binnen dienstverlening;
- **Landelijke en regionale samenwerkingen**
Binnen Nederland zijn er een aantal initiatieven waar we als gemeente lid van zijn of die we volgen. Denk aan Gebruiker Centraal of projectgroepen binnen de VNG. Hier blijven we actief lid van, gebruiken het netwerk voor contacten bij andere overheden waar we van kunnen leren of kennis ophalen. Het wiel niet opnieuw uitvinden, maar hergebruiken wat in andere gemeenten goed gaat.

Wat merkt onze inwoner, ondernemer of instantie hiervan?

Je krijgt betere dienstverlening.

4 Wie gaat wat doen?

Samen aan de slag gaan om de gemeente, op welk gebied dan ook, mooier te maken. Samen voor een mooi dienstverlenend Midden-Drenthe dus in dit geval. Dat betekent ook dat iedereen, op allerlei niveaus, een rol heeft. Iedereen moet dus aan de slag!

De Visie op dienstverlening vormt te allen tijde het uitgangspunt bij de projecten en activiteiten benoemd in de actielijnen. Welke rol een ieder kan of zou moeten spelen, wordt hieronder toegelicht.

- **Raads- en commissieleden**
Raads- en commissieleden hebben regelmatig contact met inwoners, weten wat er speelt en welke verbeteringen gewenst zijn. Deze kennis nemen zij mee naar hun vergaderingen, maar denk ook aan sessies die georganiseerd worden door de gemeente: informatieavonden of bijvoorbeeld de kennis opgedaan en uitgedragen door de werkgroep Raadsprogramma Dienstverlening.

Daarnaast worden raads- en commissieleden goed op de hoogte gehouden van alle ontwikkelingen en stappen die we zetten. In het contact met inwoners kunnen zij bovendien aangeven bij wie ze terecht kunnen als er verbeterwensen rondom dienstverlening zijn;

- College burgemeester en wethouders

De collegeleden spelen een grote rol in het verbeteren van de dienstverlening aan inwoners, ondernemers en andere instanties. Naast vaststellen beleid, hebben zij ook heel veel contacten met onze doelgroepen. Deze kennis nemen zij mee in hun dagelijks werk. De wethouder met dienstverlening in zijn portefeuillehouder weet daarnaast goed wat de laatste stand van zaken is wat betreft alle activiteiten en projecten die er lopen. Wanneer collegeleden in contact komen met inwoners of ondernemers die ervaringen met dienstverlening hebben waar we van kunnen leren, brengen zij deze persoon in contact met de Regisseur Dienstverlening;

- Directie en management

Het management geeft niet alleen commitment af, maar is ook actief betrokken bij de implementatie en het communiceren dat we klantgericht onze diensten blijven aanbieden. Deze betrokkenheid betekent niet alleen maar 'cheerleading' of het rondsturen van een e-mailbericht naar medewerkers. Integendeel, er moet een gevoel van urgentie worden gecreëerd, waardoor de hele organisatie voelt dat dingen nu echt anders gedaan gaan worden om de dienstverlening daadwerkelijk te verbeteren. Voorbeeldgedrag, duidelijk zijn over de afspraken en het op de agenda zetten zijn hier voorbeelden van. Het management heeft dus een cruciale rol binnen deze veranderopgave;

- Medewerkers

Betrokken en enthousiaste medewerkers hebben de contacten met onze doelgroepen. Zij vormen het vliegwiel om de verandering en de verbetering draaiende te houden. Daarvoor moeten zij weten wat de afspraken zijn, maar andersom kunnen zij signaleren dat iets beter kan. Elke medewerker kan aangeven dat hij/zij denkt dat iets nog beter kan. Wanneer een medewerker een verbeteridee uitgevoerd heeft dat succesvol is gebleken, dan gaan we daar van leren en dit ook delen;

- Regisseur dienstverlening

De Regisseur dienstverlening is hét gezicht van de verandering. Is verantwoordelijk voor de coördinatie, draagt zorg voor de planning en bewaakt de gezamenlijke koers. Projectleiding of afstemmen met andere projectleiders valt ook onder deze coördinatiewerkzaamheden. Daarnaast kan de Regisseur aanjagen, adviseren, meedenken en met een uitgebreide toolbox zorgen dat we het nét even anders gaan aanvliegen.



5 Kosten, planning & betrokkenen

We hebben veel projecten op de agenda staan en willen graag een helder beeld geven van hoe we alles gaan aanpakken qua planning tot betrokken teams, van de verantwoordelijkheden tot het budget. In dit hoofdstuk zetten we dit alles, per actielijn, bij elkaar, onderaan dit hoofdstuk is de totale planning en totale begroting inzichtelijk gemaakt.

5.1 Betrokken teams & budget

Actielijn 1: Kies je kanaal

| Deelproject | Opdrachtgever | Projectleider | Betrokken team(s) | Budget (per jaar) |
|-----------------------------------|---|---------------------------|---|---|
| Online dienstverlening | Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Online Team Informatisering | € 22.500,- incidenteel € 6.000,- structureel |
| Telefonische dienstverlening | Teamleider Publiekszaken | Coördinator GIP | Regisseur dienstverlening, GIP | € 15.000,- incidenteel |
| Kanaalstrategieën/ omnichannel | Manager Dienstverlening/ Manager bedrijfsvoering | Regisseur dienstverlening | Online Team, Communicatie, GIP | € 0,- |
| Digitale ontwikkelingen | Diverse opdrachtgevers (te bepalen per project) | Informatisering | Regisseur dienstverlening, Publiekszaken, Informatisering, team RBP | Budget informatisering |

Actielijn 2: Klaar voor morgen

| Deelproject | Opdrachtgever | Projectleider | Betrokken team(s) | Budget (per jaar) |
|----------------------------|---|----------------------------------|-----------------------------------|---|
| Interne organisatie | Diverse opdrachtgevers (te bepalen per project) | Regisseur dienstverlening/ HR | HR Online Team Informatisering | Deels bestaand budget / € 2.500,- incidenteel |
| Dienstverlening in ons DNA | Directie | Regisseur dienstverlening | Hele organisatie | € 10.000,- incidenteel |

| | | | | |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|
| Servicecheck dienstverlening | Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Online Team, Communicatie, GIP | € 2.500,- incidenteel |
|------------------------------|--------------------------|---------------------------|--------------------------------|-----------------------|

Actielijn 3: Ken je klant

| Deelproject | Opdrachtgever | Projectleider | Betrokken team(s) | Budget (per jaar) |
|---|--------------------------|---------------------------|--|--|
| Klanttevredenheids-onderzoek | Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Informatisering Publiekszaken | € 20.000,- incidenteel |
| Monitoring | Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Informatisering | (bestaand budget informatisering) |
| Proactieve dienstverlening | Manager dienstverlening | Regisseur dienstverlening | Alle teams organisatie | € 1.500,- incidenteel |
| Klantcontactsystemen | Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Alle teams organisatie | (bestaand budget informatisering) |
| Klantgericht, maar met grenzen | Teamleider HR | HR | Regisseur dienstverlening, HR, Publiekszaken | (bestaand budget Agressietraining) |
| Gebruikerstesten met specifieke doelgroepen | Teamleider Publiekszaken | Online Team | Regisseur dienstverlening, diverse teams | (budget online dienstverlening, zie actielijn 1) |

Actielijn 4: Kansrijke communicatie

| Deelproject | Opdrachtgever | Projectleider | Betrokken team(s) | Budget (per jaar) |
|-------------------------|--|---------------------------|----------------------------------|-----------------------|
| Communicatie | Teamleider Advies | Regisseur dienstverlening | Communicatie RBP (participatie) | € 2.500,- incidenteel |
| Klachten & complimenten | Teamleider Advies/ Teamleider Publiekszaken | Regisseur dienstverlening | Juridische zaken Communicatie | € 1.000,- incidenteel |

Actielijn 5: Koester relaties

| Deelproject | Opdrachtgever | Projectleider | Betrokken team(s) | Budget (per jaar) |
|------------------------------------|---|---|-------------------------|-------------------|
| Programma Organisatie-ontwikkeling | Directie | Programmamanager Organisatieontwikkeling | Hele organisatie | n.v.t. |
| Andere programma's en projecten | Diverse opdrachtgevers (te bepalen per project) | Regisseur dienstverlening | Divers | n.v.t. |
| Klantenpanel | Teamleider advies | Regisseur dienstverlening | Publiekszaken Advies | n.v.t. |

5.2 Budget

In de vorige paragraaf zijn alle bedragen per actielijn benoemd, hieronder het complete overzicht, incidentele kosten en structurele (wettelijke) kosten.

Incidentele kosten

Naast kosten die voor de komende drie jaren structureel begroot zijn, hebben we voor incidentele kosten een bedrag nodig van € 95.000,- per jaar voor de periode 2025 – 2027.

Kosten die we gaan maken voor bezorging reisdocumenten, trainingen, bewustwording-campagnes, toolkits, inhuur externe expertise, veranderde wetgeving etc. is meegenomen in een post onvoorzien (17.5000,-). Deze post gaat over alle actielijnen heen.

Budget totaal

| Actielijn | Budget (incidenteel) | Budget (structureel) |
|------------------------------------|----------------------|----------------------|
| Kies je kanaal | € 37.500,- | € 6.000,- |
| Klaar voor morgen | € 15.000,- | |
| Ken je klant | € 21.500,- | |
| Kansrijke communicatie | € 3.500,- | |
| Koester relaties | n.v.t. | |
| Incidenteel alle lijnen onvoorzien | € 17.500,- | |
| Totaal (€ 101.000,-) | € 95.000,- | € 6.000,- |

5.2 Planning 2025 - 2027

Deze paragraaf geeft globaal aan in welk jaar of jaren we de verschillende projecten op gaan pakken, uitvoeren en afronden. Het kan zijn door verschuivingen in prioriteiten dat de planning (op onderdelen) gewijzigd wordt, maar daarover gaan we dan duidelijk communiceren.

| Actielijn | Project | 2025 | | 2026 | | 2027 | |
|------------------------|---|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| | | 1 ^e helft | 2 ^e helft | 1 ^e helft | 2 ^e helft | 1 ^e helft | 2 ^e helft |
| Kies je kanaal | Online dienstverlening | x | x | x | x | x | x |
| | Telefonische dienstverlening | x | x | x | x | | |
| | Kanaalstrategieën (omnichannel) | | | x | x | x | x |
| | Digitale ontwikkelingen | x | x | x | x | x | x |
| | Inzicht status en voortgang | | x | x | x | | |
| | Ondernemersportaal | x | x | x | | | |
| | Artificial Intelligence (AI) | | | | x | x | x |
| Klaar voor morgen | Technische ontwikkelingen | | x | x | x | x | x |
| | Interne organisatie | x | x | x | x | x | x |
| | Social intranet | | x | x | x | x | |
| | Focus op bereikbaarheid | x | x | x | x | | |
| | Onboarding | x | x | | | | |
| | Dienstverlening in ons DNA | x | x | x | x | x | x |
| | Mooie mijlpalen | x | x | x | x | x | x |
| | Dienstverlenings-check ✓ | x | x | | | | |
| | Nudging | | | x | x | x | x |
| | Leidinggevenden & verwezenlijken visie | x | x | x | | | |
| Ken je klant | Service check dienstverlening | x | x | x | x | x | x |
| | Klanttevredenheidsonderzoek | x | x | x | x | x | x |
| | Monitoring | x | x | x | x | x | x |
| | Proactieve dienstverlening | | | x | x | x | x |
| | Klantcontactsystemen | | | x | x | x | x |
| | Klantgericht, maar met grenzen | x | x | | | | |
| | Gebruikerstesten specifieke doelgroepen | x | x | x | x | x | x |
| Kansrijke communicatie | Communicatie | x | x | x | x | x | x |
| | Klachten & complimenten | x | x | x | x | | |
| Koester relaties | Programma organisatieontwikkeling | x | x | x | x | x | x |
| | Andere programma's en projecten | x | x | x | x | x | x |
| | Klantenpanel | x | x | x | x | x | x |
| | Landelijke en regionale samenwerkingen | x | x | x | x | x | x |

Bijlage 1: Visie op dienstverlening

Inwoners en bestuur staan voorop

Uitgangspunt:

Wij zijn goed bereikbaar, leveren op tijd en geven eenduidig antwoord.

Bouwstenen:

1. We zijn er voor onze inwoners en het bestuur. We hebben persoonlijk contact als dat nodig is. 'Persoonlijk' kan zowel digitaal als fysiek zijn.
2. Vragen van onze inwoners, ondernemers, instellingen en belangenorganisaties over producten en diensten van de gemeente handelen we af door één contactpersoon. Afhandelen kan ook het doorverwijzen naar een andere organisatie betekenen.
3. Het is duidelijk wanneer we bereikbaar zijn en hoe we bereikbaar zijn. We gaan professioneel om met situaties als we 'nee' moeten verkopen. De uitleg en toonzetting zijn hierin bepalend. We communiceren duidelijk wanneer we met een antwoord komen, juist ook als er vertraging plaatsvindt.
4. De taken, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van leiding en medewerkers om onze producten en diensten te verlenen zijn helder belegd en bekend. Er is duidelijkheid voor iedereen in het gewenste en noodzakelijke samenspel. Vervanging regelen we intern zorgvuldig.

We beginnen buiten

Uitgangspunt:

Wij werken samen in onze organisatie, met inwoners, ondernemers en instanties aan een prettig woon- en leefklimaat in onze gemeente.

Bouwstenen:

1. Je komt hier graag en je doet graag zaken met de gemeente. Onze inwoners voelen zich welkom en gezien, ongeacht of het contact nu fysiek of digitaal plaatsvindt. Je wordt vriendelijk en uitnodigend ontvangen.
2. We werken waar wenselijk en nodig zoveel mogelijk samen met onze inwoners, ondernemers en instanties. We hechten waarde aan verschillende vormen van participatie. Onze inwoners zijn de ogen en oren in onze dorpen en buurten.

3. We stimuleren initiatieven die vanuit inwoners, ondernemers of instanties komen. We nemen voorstellen die binnenkomen serieus en denken mee of en hoe we initiatieven kunnen laten slagen.
4. We experimenteren de aankomende jaren met nieuwe vormen van verbinding met onze inwoners, zoals 'Dienstverlening Dichtbij'

Dienstverlening Dichtbij:

1. 'Dienstverlening Dichtbij' gaat over het gezamenlijk benutten van (fysieke of digitale) locaties binnen Midden-Drenthe. Dit kan breder zijn dan de bekende dorps- en buurthuizen. Denk aan de bibliotheek, een café, de VVV, musea, zorginstellingen, sportkantines of digitale evenementen.
2. Op gezette tijden worden diensten geleverd vanuit de gemeente. Medewerkers van de gemeente vervullen deze plekken. De te leveren producten en/of diensten zijn naar behoefte in te vullen en kunnen per plek verschillen.
3. Zo blijven we dienstverlening leveren die dichtbij onze inwoners staat. In verschillende dorpskernen zijn we laagdrempelig benaderbaar. Bijkomend voordeel is dat kosten bespaard worden doordat ruimtes gedeeld worden.

We zijn mensgericht

Uitgangspunt:

Wij geven persoonlijke aandacht, zijn proactief, komen afspraken na en zetten de behoeften van onze inwoners, ondernemers en instanties centraal.

Bouwstenen:

1. Je krijgt antwoord op je vraag, duidelijk en op tijd. We schrijven dit niet alleen op, we gaan dit ook doen. Als iets niet in één keer lukt of er een fout wordt gemaakt, reflecteren we hierop en gaan we verbeteren.
2. Onze grondhouding bij het verlenen van onze producten en diensten is 'Ja, dat gaan wij leveren/regelen, mits..'. Daarmee denken en doen wij vanuit kansen en zetten we de behoeften van inwoners, ondernemers en instanties centraal.
3. We blijven in elk geval werken op afspraak, zodat we altijd voldoende tijd hebben om goed voorbereid antwoord te geven op vragen. Dit doen we digitaal waar mogelijk, en fysiek als dit gewenst of nodig is.
4. Elke medewerker weet dat 'al ons werk draait om dienstverlening.' Elke medewerker heeft de drive om de vraag van de inwoner goed en duidelijk te beantwoorden.

We digitaliseren

Uitgangspunt:

Wij bieden zoveel mogelijk producten en diensten digitaal aan, waarbij fysieke dienstverlening als vangnet blijft. Wij zijn daarbij toegankelijk voor al onze inwoners, ondernemers en instanties.

Bouwstenen:

1. We gebruiken alle digitale mogelijkheden die gangbaar zijn. We zitten niet in de kopgroep als het gaat om digitalisering, wel maken we onderdeel uit van het peloton. Dat past ook bij een gemeente van onze omvang.
2. We communiceren duidelijk naar onze inwoners hoe de toegang tot de organisatie geregeld is, zoals website, sociale media, mail, balie, wijkteams en contactpersonen. Onze digitale platforms zijn makkelijk vindbaar en gebruiksvriendelijk.
3. We benutten online kansen maximaal. We zetten in op bewezen concepten en goede voorbeelden die onze digitale dienstverlening beter en gemakkelijker maken. Ook verkennen we de mogelijkheden van digitale participatie. We hebben en houden oog voor mensen die digitaal minder goed de weg weten te vinden.
4. We investeren structureel in de kwaliteit van onze digitale dienstverlening. Hier gaat het om de digitale inrichting, de instrumenten die we aanbieden, en om de digitale competenties van onze medewerkers.

Bijlage 2: Projectmatig creëren

Voor een goed projectresultaat is voor alles commitment en energie nodig. Als het projectteam het project belangrijk vindt, verantwoordelijkheid neemt en er zin in heeft dan is de basis gelegd. Op deze basis is Projectmatig Creëren ontwikkeld.

Projectmatig Creëren biedt hiermee een andere aanpak dan andere projectmanagement-methoden. De traditionele kracht van projectmanagement wordt gecombineerd met de kracht van scheppend vermogen, commitment, samenwerking, plezier en inspiratie.

Projectmatig Creëren biedt praktische werkvormen, waarbij het hele team in actie komt om samen het project vorm te geven. Daarmee creëren ze samen het project, vanaf het maken van scherpe afspraken met de opdrachtgever over de opdracht, vervolgens het bouwen aan het activiteitenplan tot het uiteindelijk opleveren van het resultaat.