

Betrouwbaar en
gastvrij, voor
iedereen

Visie op dienstverlening 2024 - 2030



Samenvatting



Onze ambitie: betrouwbaar en gastvrij, voor iedereen

We willen een gemeente zijn waar iedereen zich thuis voelt. We willen er voor inwoners* zijn, mensen helpen bij vragen en als er iets is. Samen maken we onze gemeente steeds beter.

Wat gaan we daarvoor doen?

In de 'Visie op Dienstverlening 2024-2030' doen we zes belangrijke beloftes. Dit zijn de uitgangspunten waarlangs we onze ambitie willen bereiken.

Belofte 1: We zijn makkelijk te bereiken en geven snel antwoord

Inwoners kunnen ons makkelijk bereiken. Dit kan digitaal, telefonisch of door bij ons langs te komen. Iedereen krijgt snel antwoord op vragen.

Belofte 2: We zijn vriendelijk en behulpzaam

Wij zorgen dat iedereen zich welkom voelt en we helpen graag. Dit kan digitaal, telefonisch of door bij ons langs te komen. De informatie die wij geven is duidelijk en begrijpelijk.

Belofte 3: We werken samen

Als dat kan werken wij samen met inwoners en met andere gemeenten. Wij luisteren naar ideeën en zoeken samen naar oplossingen.

Belofte 4: We zijn één organisatie

Iedereen bij de gemeente werkt goed samen en heeft dezelfde informatie. Zo hoeven inwoners hun verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.

Belofte 5: We zijn duidelijk en eerlijk

Wij zijn transparant. We doen wat we beloven en leggen uit waarom we dingen doen of niet doen. Alle informatie die iemand nodig heeft is makkelijk te vinden.

Belofte 6: We leveren kwaliteit

Wij blijven leren en verbeteren, zodat we altijd zo goed mogelijk ons werk kunnen doen.

*Onder 'inwoners' verstaan we in deze visie: inwoners, ondernemers en organisaties



Waar gaat deze visie over?

Dienstverlening gaat over alles wat de gemeente doet. Denk aan alle contact met inwoners, ondernemers en organisaties. Het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of vergunning. Maar ook aan het beantwoorden van vragen, het geven van advies en zorgen voor een schone en veilige wijk of buurt. In deze visie staat wat we in onze dienstverlening willen bereiken.

“Betrouwbaar en gastvrij, voor iedereen”

In de visie op dienstverlening omschrijven we wat we als gemeente willen bereiken in de periode 2024-2030. We stellen de ambitie dat we betrouwbaar, gastvrij en er voor iedereen willen zijn. We werken hier naartoe aan de hand van zes doelen of ‘beloftes’. Dit zijn zes concrete punten waarop we het in onze dienstverlening nog beter willen doen.

Dat wil niet zeggen dat we nu níet betrouwbaar, gastvrij en er voor iedereen zijn. We zijn met elkaar al een heel eind op weg. Zo geven inwoners aan onze dienstverlening het cijfer 7,1 (onderzoek 2024). Deze kwaliteit willen we bewaren en zo mogelijk verbeteren. Zodat we nog beter aansluiten op de ontwikkelingen van deze tijd.

Daarvoor is het nodig om in beweging te blijven. Door steeds opnieuw te kijken naar waar er in de samenleving en de organisatie behoefte aan is. Zo blijven we bijleren en ons verder ontwikkelen. Deze visie geeft daar een aanzet toe. Niet alleen voor de gemeente als organisatie. Maar ook voor inwoners, ondernemers en organisaties.

Met elkaar kunnen wij onze dienstverlening steeds beter maken. Dat betekent ook duidelijk zijn over wat inwoners van de gemeente mogen verwachten en andersom. En eerlijk zijn over dat niet altijd alles kan. Er zijn verschillende belangen waar we rekening mee moeten houden en regels waar we aan moeten voldoen. We leggen uit waarom we iets wel of niet doen.



Waarom een visie op dienstverlening?

Waar komen we vandaan?

Het oude plan voor dienstverlening van Heemstede is uit 2007. Tegelijkertijd met de vernieuwing van het raadhuis werd een reorganisatieplan opgesteld met de naam 'denken als de klant'. Dit plan was bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. In 2015 werd het plan bijgewerkt om de dienstverlening up-to-date te houden. Onderdeel hiervan was het werken met Toptaken en Zaakgericht werken.

Wat is de aanleiding voor deze visie?

We willen de dienstverlening van de gemeente verbeteren en aanpassen aan wat inwoners nu nodig hebben en van ons mogen verwachten. Dit doen we om verschillende redenen:

- Waar de gemeente voor staat: We willen dat de gemeente toegankelijk, sociaal, inclusief, innovatief en communicatief is. Onze dienstverlening moet hierop aansluiten.
- Wat inwoners nodig hebben: In eerste plaats een fijne omgeving om in te wonen en leven. Daarnaast verwachten mensen steeds meer van de gemeente, zoals meer (hulp bij) digitaal contact, persoonlijke aandacht, (herstel van) vertrouwen in de overheid en makkelijkere procedures.
- Wat we weten: Uit eerder en recent onderzoek ('waar staat je gemeente', websiteonderzoek en het dienstverleningsonderzoek) blijkt wat er goed gaat en wat er beter kan in de dienstverlening.
- Wat we hebben afgesproken: Onze dienstverlening moet aansluiten op beleid en afspraken die al zijn gemaakt (Visie op informatievoorziening, digitale innovatie, participatiebeleid, digitalisering van burgerzaken, en het communicatiebeleid).
- Wat de landelijke overheid wil: Er zijn nieuwe wetten die eisen stellen aan hoe de gemeente werkt (Wet open overheid, Besluit digitale toegankelijkheid overheid, Wet digitale overheid).
- Wat andere gemeenten doen: Ook andere gemeenten werken aan hun dienstverlening. We kunnen hiervan leren en hierin samenwerken.
- Wat er misgaat: Meldingen van inwoners laten zien waar de gemeente beter kan worden.



Waarom hebben we een visie op dienstverlening nodig?

Met een visie op dienstverlening zetten we een stip op de horizon. Het geeft richting aan wat voor gemeente we willen zijn en hoe we samen onze dienstverlening steeds beter kunnen maken. Dit draagt bij aan een fijne omgeving om in te wonen, leven en werken.

We hebben een visie op dienstverlening nodig om:

- Duidelijk te maken hoe we inwoners kunnen en willen helpen
- Te begrijpen wat inwoners belangrijk vinden
- Nieuwe manieren te vinden om te helpen en samen te werken
- Samen te werken met alle afdelingen aan hetzelfde doel
- Open en eerlijk te zijn over wat inwoners kunnen verwachten

“Een visie zorgt ervoor dat we de inwoners goed begrijpen en helpen op een manier die past bij deze tijd.”



Waar is deze visie op gebaseerd?

De wereld verandert. Mensen willen dingen steeds sneller en digitaal regelen. We moeten onze diensten hierop aanpassen. Maar we moeten ook zorgen dat iedereen mee kan komen, ook mensen die wat meer hulp nodig hebben.

Om de visie op dienstverlening te maken, hebben we gekeken naar de resultaten van recent en eerder gehouden onderzoek. We hebben hieruit behoeften en verbeterpunten gehaald. Hierdoor weten we wat de belangrijkste doelen zijn die we willen behalen.

Wat hebben we gedaan

Om te weten te komen wat er beter kan, hebben we onderzoek gedaan. We hebben op verschillende manieren informatie verzameld:

- **Vragenlijsten:** We hebben vragen gesteld aan inwoners, ondernemers, organisaties, belangengroepen en onze eigen medewerkers.
- **Gesprekken:** We hebben gepraat met inwoners, ondernemers en met vertegenwoordigers van belangengroepen.
- **Interviews met medewerkers:** We hebben medewerkers geïnterviewd die dagelijks contact hebben met inwoners. Zij horen vaak direct hoe inwoners de dienstverlening ervaren.
- **Gesprekken met bestuurders en managers:** We hebben gesprekken gevoerd met bestuurders, managers en adviseurs die weten welke klachten en meldingen er zijn over de dienstverlening.
- **Gesprekken over andere visies:** We hebben gepraat met medewerkers en adviseurs die werken aan andere plannen van de gemeente, zoals de informatievisie, het inclusiebeleid, het participatiebeleid en het communicatiebeleid.
- **Andere onderzoeken:** We hebben gekeken naar de resultaten van andere onderzoeken, zoals het onderzoek 'Waar staat je gemeente', websiteonderzoek, organisatieonderzoeken, klantonderzoeken en tevredenheidsmetingen.
- **Richtlijnen:** We hebben de richtlijnen voor dienstverlening van de Rijksoverheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) gebruikt.
- **Voorbeelden van andere gemeenten:** We hebben gekeken naar wat andere gemeenten doen op het gebied van dienstverlening om inspiratie op te doen.

Wat is het resultaat

De resultaten uit het onderzoek helpen ons om beter te begrijpen hoe inwoners onze dienstverlening ervaren en welke onderwerpen zij belangrijk vinden.

In het onderzoek is gevraagd om uit 14 onderwerpen de belangrijkste te kiezen. Het resultaat hiervan is te zien in de woordwolk. Hoe groter het woord, hoe belangrijker inwoners het vinden.



Inwoners konden ook zelf onderwerpen aandragen.



Uit het onderzoek is ook duidelijk geworden wat er in de dienstverlening beter kan. Dit hebben we samengevat in 3 belangrijke punten:

- Actiever samenwerken, meer luisteren en meedenken over wat er wel mogelijk is
- Een gastvrije gemeente die er is voor alle inwoners
- Begrijpelijke communicatie en informatie die makkelijk te vinden is

Tot slot geven inwoners aan het net zo belangrijk te vinden om digitaal of telefonisch contact met de gemeente te hebben. Of door langs te komen in het gemeentehuis.

Zelf zien we ook dingen die we beter kunnen doen. Dit hebben we samengevat in 3 belangrijke punten:

- Beter samenwerken, makkelijk bereikbaar zijn voor inwoners en medewerkers
- Begrijpelijk communicatie en informatie die makkelijk te vinden is
- Makkelijk te gebruiken systemen die goed op elkaar zijn afgestemd

We hebben de resultaten uit het onderzoek vertaald naar een ambitieus doel: de Visie op Dienstverlening



Wat is onze ambitie?

In zes jaar willen we onze ambitie bereiken. We willen als gemeente betrouwbaar, gastvrij en er voor iedereen zijn. Om dit te bereiken doen we zes beloftes, die we in de komende jaren waarmaken.

Wat willen we bereiken

We willen een inclusieve gemeente zijn waar iedereen zich thuis voelt. We willen er voor inwoners zijn, mensen helpen bij vragen en als er iets is. Samen maken we onze gemeente steeds beter.

- Kwaliteit van onze dienstverlening bewaren en zo mogelijk verbeteren
- Verder verhogen van het vertrouwen in de dienstverlening
- Hoe meten we dit: tweejaarlijks opnieuw peilen (nulmeting in 2024)

1

We zijn makkelijk te bereiken en geven snel antwoord

We zijn makkelijk te bereiken. Zowel digitaal, telefonisch of door bij ons langs te komen. Iedereen krijgt snel antwoord op vragen. Het is duidelijk wie er bereikbaar is en wanneer.

2

We zijn vriendelijk en behulpzaam

We helpen online als dat kan en persoonlijk als dat nodig is. Ons gemeentehuis is open en gastvrij. We zijn toegankelijk en gebruiken duidelijke taal. Informatie is makkelijk te vinden. Er zijn duidelijke afspraken over hoe we met elkaar omgaan. We helpen iedereen, ook mensen die wat extra hulp nodig hebben.

3

We werken samen

We werken samen met inwoners, met ondernemers en met andere organisaties. We luisteren, denken mee en zoeken naar wat er mogelijk is. We betrekken inwoners bij het verbeteren van onze diensten. We werken slimmer samen tussen Bloemendaal en Heemstede, en met andere gemeenten.

4

We zijn één organisatie

Onze medewerkers werken goed samen en delen informatie. Iedereen heeft dezelfde informatie en de computersystemen werken goed samen. Zo hoeven inwoners hun verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.

5

We zijn duidelijk en eerlijk

We zijn transparant. We doen wat we zeggen en houden ons aan onze afspraken. We leggen uit waarom we dingen doen of waarom we dingen niet doen. Als iemand iets meldt of een klacht heeft, laten we weten wat we ermee doen. De informatie op onze website klopt en is makkelijk te vinden. We leggen duidelijk uit wat je kunt doen als je iets bij de gemeente wilt regelen.

6

We leveren kwaliteit

Onze medewerkers hebben de juiste kennis en vaardigheden. We gebruiken data en informatie om te zien hoe we ons werk beter kunnen doen. We houden ons aan wetten en regels en zorgen goed voor privacy.



Waar moeten we rekening mee houden

In zes jaar werken we naar deze ambitie toe. Daarbij moeten we ook eerlijk zijn. Niet alles kan altijd en overal voor iedereen. We moeten rekening houden met een aantal voorwaarden.

Wetgeving, openbare orde en het algemeen belang

We willen maatwerk leveren. Tegelijkertijd bewaken we ook de openbare orde en het algemeen belang. En moet de gemeente zich houden aan bepaalde wetten en afspraken. Dat kan ook betekenen dat we dingen anders of niet doen. Dan leggen we dat uit.

Beschikbare middelen en personeel

We werken aan onze beloftes met de middelen die er zijn en het personeel dat we hebben. Bij het opstellen van iedere Uitvoeringsagenda Dienstverlening, kijken we hier opnieuw naar.

We doen het niet alleen

Om deze ambitie te bereiken hebben we de medewerking nodig van onze inwoners, ondernemers en organisaties. In het helpen verbeteren van onze diensten en door te kijken wat iemand zelf kan doen.





Hoe gaan we dat bereiken?

Na het maken van deze visie gaan we direct aan de slag om onze doelen te bereiken en onze beloftes waar te maken. We stellen een uitvoeringsagenda op, verzamelen gegevens en evalueren onze voortgang regelmatig. Zo zorgen we ervoor dat de visie niet alleen op papier staat, maar ook echt tot verbeteringen leidt.

Uitvoeringsagenda dienstverlening

Om onze beloftes uit de visie op dienstverlening waar te maken, gaan we meteen aan de slag met verbeteringen. De eerste stappen staan in de 'Uitvoeringsagenda dienstverlening 2024-2026'. Deze agenda wordt elke twee jaar bijgewerkt met nieuwe inzichten en informatie die we verzamelen via de 'Aanpak datagedreven werken'. Zo kunnen we onze dienstverlening steeds beter maken.

Aanpak datagedreven werken: meten is weten

We verzamelen relevante informatie waarmee we onze dienstverlening beter kunnen maken. Dit helpt ons om te kunnen signaleren, repareren, leren en voorkomen. Hiervoor schrijven we een 'Aanpak datagedreven werken'. Daar staat in hoe we de informatie gaan verzamelen en wat we ermee gaan doen. We gebruiken de informatie ook om te meten of we onze doelen halen.

Evaluatie

Tijdens het maken van een nieuwe uitvoeringsagenda bekijken we hoe ver we zijn met het bereiken van onze doelen. Zijn we op de goede weg of moeten we dingen aanpassen?