

Visie dienstverlening gemeente Roermond

2023-2030

*De inwoner staat centraal in onze dienstverlening,
inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.*

Aanleiding

Het contact van onze medewerkers in de openbare ruimte met inwoners, het verstrekken van een paspoort, aanvragen van hulp bij het huishouden of het verlenen van een vergunning zijn allemaal vormen van dienstverlening. Deze contactmomenten met inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties¹ zijn essentieel onderdeel van onze dienstverlening. De manier waarop dit contact plaatsvindt en hoe de inwoner het contact beleeft, draagt bij aan hoe deze tegen de overheid aankijkt en of de overheid wel of niet als betrouwbare partner wordt ervaren. Een forse opgave voor alle gemeenten en dus ook voor de gemeente Roermond. In het coalitieakkoord² geeft het bestuur aan dat bij dienstverlening “de inwoner centraal staat en wordt uitgegaan van vertrouwen in plaats van wantrouwen”.

Verwachtingen van inwoners ten aanzien van de overheid veranderen snel. Dienstverlening bij profit-organisaties is meer 24-7 georganiseerd waardoor mensen op steeds meer plekken op alle momenten van de dag contact kunnen hebben met een organisatie. Niet alleen digitaal, maar ook per telefoon. Mensen verwachten daardoor een andere beschikbaar- en bereikbaarheid van dienstverlenende organisaties, ook bij de overheid. Daarnaast staan de digitale ontwikkelingen niet stil en kan gemeente Roermond dat dus ook niet. Om te voldoen aan wettelijke verplichtingen op het gebied van digitalisering is het noodzakelijk om verder te investeren in digitale dienstverlening³. Digitalisering mag echter geen mensen uitsluiten, iedereen in Roermond moet mee kunnen doen⁴. Ook mensen die minder digitaal zelfredzaam zijn of minder goed kunnen lezen of schrijven. En dat alles op een zo efficiënt en gebruiksvriendelijk mogelijke manier.

Waarom deze visie?

Deze visie op dienstverlening schetst hoe wij dienstverlening in de breedste zin van het woord vormgeven. Een visie is nodig om richting te geven aan het uit te voeren beleid. Het is daarmee houvast voor de organisatie over de te varen koers. Het is eveneens een belofte aan inwoners van Roermond. Een belofte waarop, op basis van het onderliggende meerjarenplan dienstverlening, het bestuur stuurt en waaraan de gemeentelijke organisatie wordt gehouden.

Leeswijzer

De visie bestaat uit een ambitie en principes. De principes kunnen worden uitgelegd als uitgangspunten voor de gemeentelijke organisatie om de ambitie te realiseren. Strategie en uitvoerende projecten worden opgenomen in een meerjarig uitvoeringsplan dienstverlening.

¹ Vanaf nu: inwoners

² Coalitieakkoord ‘De stad van ambitie, daadkracht en verbinding’

³ Onderzoek digitale dienstverlening gemeente Roermond, uitgevoerd door de Rekenkamercommissie in 2022.

⁴ Lokale Inclusie Agenda Roermond 2021 - 2024

Visie

De inwoner staat centraal in onze dienstverlening, inwoners ervaren betrouwbare en eigentijdse dienstverlening met oog voor de menselijke maat.

Principes

Met de volgende principes geven concreet invulling aan onze dienstverlening visie.

1. Inwoner centraal
2. Snel en duidelijk
3. Digitaal en persoonlijk
4. Iedereen doet mee
5. Eigentijds

Principe 1: Inwoner centraal

Bij onze dienstverlening staan de inwoners centraal. We zijn een mensgerichte gemeente en staan dichtbij onze inwoners. Dit betekent dat we luisteren naar onze inwoners, ze serieus nemen en in ons handelen dienstbaar zijn aan de inwoner. We vinden het belangrijk om regelmatig de mening van onze inwoners te meten. Hiermee halen we wensen en behoeften op uit de samenleving zodat we onze dienstverlening voortdurend verbeteren. In onze werkwijze gaan we uit van vertrouwen in onze inwoner. We denken met inwoners mee en denken in kansen en mogelijkheden. In onze dienstverlening handelen we zo veel mogelijk met de menselijke maat. We meten tevredenheid over onze klantcontacten en dienstverlening voortdurend, om zo een zo gebruiksvriendelijk en efficiënt mogelijke dienstverlening aan te bieden.

Sarah heeft zojuist een paspoort aangevraagd en wordt gevraagd hoe zij deze aanvraag heeft ervaren. Door deze feedback leert de gemeente van haar inwoners hoe zij haar dienstverlening kan verbeteren.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Aansluiten bij wat inwoners willen en kunnen;
- Samen met inwoners de dienstverlening evalueren en verbeteren;
- Informatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;
- Een (digitale) aanvraag zo makkelijk mogelijk maken dat inwoners het zoveel mogelijk zelf kunnen, lukt dat niet, dan helpen wij.

Principe 2: Snel en duidelijk

We handelen snel en communiceren duidelijk met inwoners. De gemeente is via meerdere kanalen bereikbaar, we komen afspraken na en werken volgens onze servicenormen. Waar mogelijk helpen we inwoners direct in het eerste contact in ons Klant Contact Centrum. Als dat niet mogelijk is, weten we intern welke collega we moeten benaderen. We sturen niemand van kastje naar de muur. We voorzien inwoners zo snel mogelijk van een antwoord. Als dat antwoord langer duurt, communiceren we daar actief over. Dat doen we op een duidelijke manier.

Harry wil een afspraak maken om een uitkering aan te vragen. Op de website ziet hij dat hij morgen al terecht kan bij de gemeente. Hij ziet in één oogopslag wat hij mee moet nemen en waar hij wordt verwacht. Op het afgesproken tijdstip wordt hij keurig te woord gestaan. De baliemedewerker vertelt wanneer hij de informatie die hij nodig heeft kan verwachten. Harry ontvangt binnen de afgesproken tijd een duidelijk, kloppend en begrijpelijk antwoord.

Dit betekent dat wij onder andere:

- Informatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;

- *Servicenormen inzichtelijk hebben en ons hieraan houden;*
- *Zorgen dat organisatiebreed bekend is welke collega beschikbaar en bereikbaar is, ook wie vervangt of waarneemt bij afwezigheid.*

Principe 3: Digitaal en persoonlijk

We stimuleren inwoners zoveel mogelijk digitaal te regelen met de gemeente. We zijn transparant in onze werkwijze. Inwoners kunnen altijd de voortgang of status van een aanvraag digitaal volgen. Ons productaanbod is breed en we stellen geen overbodige vragen. Zowel fysiek als digitaal. Als het een inwoner niet lukt een digitale aanvraag te doen, dan helpen we persoonlijk. Bijvoorbeeld aan de balie of telefoon. Door meer digitalisering, standaardisering en automatisering is er meer tijd en ruimte voor persoonlijke aandacht en menselijke maat.

Voorbeeld: Achmed heeft een druk leven en regelt graag zo veel mogelijk online, op een tijdstip dat hem het beste uitkomt. De vergunning voor zijn dakkapel kan hij snel, gemakkelijk en zonder onnodige vragen via de computer aanvragen. Hij kan de voortgang van zijn aanvraag digitaal volgen. Achmeds buurvrouw Emma is slecht ter been en heeft behoefte aan persoonlijk contact met de gemeente. Een medewerker van sociale zaken komt bij haar langs om haar behoeften te bespreken.

Dit betekent dat wij onder andere:

- *Een volledig toegankelijke website hebben;*
- *Geen overbodige vragen stellen aan inwoners;*
- *Een aanvraag zo makkelijk mogelijk maken dat inwoners het zoveel mogelijk zelf kunnen; Lukt dat niet, dan helpen wij;*
- *Een chatfunctie toevoegen als contactkanaal;*
- *Zoveel mogelijk digitale dienstverlening stimuleren.*

Principe 4: Iedereen doet mee

We zijn een betrouwbare overheid. Met een goede dienstverlening dichten we de kloof tussen inwoner en overheid. We zijn een inclusieve gemeente. Net als onze andere contactkanalen, is onze onlinedienstverlening toegankelijk voor iedereen. We communiceren open en helder met onze inwoners. We gebruiken begrijpelijke taal die voor iedereen goed leesbaar is, ook voor laaggeletterden. We nemen taalbarrières weg en voorzien nieuwe inwoners van de eerste essentiële informatie, waar mogelijk, in de moedertaal. Als het - ondanks onze inspanningen – onze inwoners zelf niet lukt, dan helpen we hen graag.

Voorbeeld: Svetlana woont pas net in Nederland en wil zich in Roermond inschrijven. Op de website wordt veel informatie in het Engels aangeboden. Zij kan doorklikken en vindt wat zij nodig heeft om dit te kunnen doen. Zij maakt een afspraak en kan direct aangeven of ze gebruik wil maken van een tolk in haar moedertaal.

Dit betekent dat wij onder andere:

- *Een volledig toegankelijke website hebben;*
- *Tolks beschikbaar hebben op afroepbasis;*
- *Informatie en communicatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken;*
- *Inwoners uitnodigen voor gebruikersonderzoeken om onze contactkanalen voortdurend te verbeteren;*
- *Via het IDO (Informatiepunt Digitale Overheid) bij de bibliotheek mensen helpen meer digitaal zelfredzaam te worden.*

Principe 5: Eigentijds

We omarmen nieuwe ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening en zijn hierin een slimme volger. Hiermee proberen we zo snel mogelijk in te spelen op de wensen en verwachtingen die inwoners gevoed vanuit ervaringen met de commerciële wereld hebben. We schatten in of een ontwikkeling past binnen de mogelijkheden van Roermond. Als slimme volger maken we zoveel mogelijk gebruik van oplossingen die elders al zijn bedacht en succesvol geïmplementeerd.

Voorbeeld: Gemeente Roermond werkt nauw samen binnen de landelijke Dimpact vereniging om aan te sluiten op nieuwe ontwikkelingen op het gebied van digitale gemeentelijke dienstverlening. Door de invoering van bijvoorbeeld Open Formulieren, Signalen en het Klantinteractie Servicesysteem (KISS) verbeteren we het contact met inwoners.

Dit betekent dat wij onder andere:

- *Weten welke (technische) ontwikkelingen kansen bieden voor verbetering van onze dienstverlening;*
- *Actief deelnemen in de vereniging Dimpact en gebruik maken van de oplossingen die we daar samen ontwikkelen;*
- *Onze collega's meenemen in de ontwikkelingen.*

Meerjarig uitvoeringsplan dienstverlening

In het meerjarig uitvoeringsplan dienstverlening geven we aan welke projecten en werkzaamheden we verrichten die bijdragen aan de visie op dienstverlening. Dit doen we in drie fasen, namelijk 'de basis op orde' (tot eind 2023), korte termijn (tot eind 2024) en lange termijn (vanaf eind 2024).