

Dienstverleningsconcept Gemeente Geertruidenberg 2021

Inhoudsopgave

Inleiding	1
1. Wat is dienstverlening	2
1.1 Wat verwachten inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van ons	2
1.2 Uitkomsten dienstverleningsonderzoek	3
1.3 Wat verwacht de rijksoverheid van gemeenten	3
1.4 Welke uitgangspunten hebben wij als gemeente zelf	4
2. Speerpunten van dienstverlening	4
2.1 Directe contacten	4
2.2 Burgerparticipatie	6
3. Monitoren van de dienstverlening	7

Inleiding

Voor u ligt het dienstverleningsconcept van de gemeente Geertruidenberg. In dit document geven we weer wat wij onder dienstverlening verstaan en hoe wij onze inwoners, onze ondernemers en onze maatschappelijke partners betrekken bij de gemeentelijke dienstverlening. De gemeente wordt hierbij meer en meer gezien als een organisatie die niet zozeer boven de partijen staat, maar als gelijkwaardige partner optreedt met maatschappelijke partners, inwoners en ondernemers.

Onze uitgangspunten

Het algemene uitgangspunt bij die dienstverlening is dat wij een bereikbare gemeente willen zijn (digitaal, op het gemeentehuis en in de buurten en wijken), met kundige en betrokken medewerkers, die zaken slagvaardig, deskundig en snel oppakken en afhandelen. De gemeente kennen en door de inwoners en ondernemers gekend worden is daarbij van belang, net als oog voor hen die ondersteuning nodig hebben, zonder onnodige bemoeienis. Daarom gaan we meer dan voorheen er op uit en zijn we daar waar het gebeurt. De lijnen tussen inwoners, ondernemers, maatschappelijke partners en de gemeente zijn kort en de persoonlijke contacten zijn warm. Het streven is om inwoners en ondernemers zoveel mogelijk online van dienst te zijn omdat dat gemak biedt. Ook de andere kanalen blijven open. Waar dat mogelijk en van toegevoegde waarde is (bijvoorbeeld voor kwetsbare groepen) wordt maatwerk geleverd. Er wordt van buiten naar binnen gedacht en innovatief gehandeld vanuit de kernwaarden betrokken, ondernemend en professioneel. Dienstverlening die in lijn is met wat de inwoners en ondernemers verwachten en/of nodig hebben en tegelijkertijd betaalbaar en uitvoerbaar blijft.

Dienstverlening vindt zoveel mogelijk online plaats vanuit het standpunt digitaal waar het kan, persoonlijk waar het moet. Voorkomen moet echter worden dat het contact tussen inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en de gemeente alleen nog maar langs de digitale weg kan plaatsvinden. Het persoonlijk contact is van groot belang, vooral bij meer complexe dienstverleningsvraagstukken. Ook bij het wijkgericht SAMENwerken is het persoonlijk contact tussen gemeente en buurtbewoners het uitgangspunt.

Wat staat er in het dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept geeft in het kort weer wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van de gemeente op het gebied van dienstverlening verwachten. Ingegaan wordt op de uitkomsten van het onlangs gehouden dienstverleningsonderzoek onder onze inwoners. Ook gaat de notitie in op de landelijke uitgangspunten van dienstverlening. Tenslotte worden onze lokale uitgangspunten van dienstverlening vermeld.

Onze speerpunten

Op basis van die inventarisatie formuleren we de speerpunten van onze gemeentelijke dienstverlening. Deze speerpunten gaan we de komende jaren uitvoeren, zodat we uiteindelijk een dienstverleningsniveau hebben bereikt dat aansluit bij wat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van ons verwachten, dat aansluit bij het landelijk beleid op het gebied van dienstverlening en dat in lijn is met onze lokale uitgangspunten. Onze speerpunten zijn:

- Doorontwikkelen van de digitale dienstverlening, maar persoonlijk contact blijft mogelijk;
- Optimaliseren schriftelijke en digitale informatievoorziening;
- Zichtbaar zijn in wijken en buurten;
- Het relevant gesprek wordt de standaard;
- Doorontwikkeling wijkgericht SAMENwerken;
- Uitrollen digitaal platform;
- Betrekken van jongeren bij burgerparticipatie;
- Introductie en monitoren van servicenormen;
- Aansluiting bij waar staat je gemeente.

1. Wat is dienstverlening

Dienstverlening is niet alleen iets van de Gemeentewinkel. Dienstverlening heeft namelijk betrekking op al het handelen van de gemeente richting inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Dienstverlening gaat niet alleen over het afgeven van een paspoort, het verstrekken van een uitkering of het verlenen van een Omgevingsvergunning. Dienstverlening gaat ook over de manier waarop de gemeente bijvoorbeeld omgaat met een zienswijze op een bestemmingplan, met de wijze waarop controle en handhaving is vormgegeven, hoe wij met inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners communiceren en over de wijze waarop beleidsnotities tot stand komen.

Dienstverlening gaat vooral over op welke manier wij onze diensten aan inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners aanbieden en hoe zij deze service beoordelen. We organiseren daarom graag deze dienstverlening vanuit het perspectief van de klant. En met "klant" bedoelen we inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners, die in verschillende situaties contact hebben met de gemeente. Daarbij onderkennen we dat de inwoner soms vanuit verschillende rollen met ons in contact komt. Bijvoorbeeld als kiezer, als buurtbewoner, als belastingplichtige en uiteraard als afnemer van individuele diensten en producten van de gemeente.

Inwoners en ondernemers mogen erop vertrouwen dat uitkeringen op tijd worden betaald, dat tijdig hulp wordt geboden, dat de straatverlichting brandt, dat vuilnis wordt opgehaald, dat verkiezingen betrouwbaar zijn en dat er wordt gehandhaafd. Tegelijk verwachten zij méér: zij verwachten niet alleen goede proactieve dienstverlening, zij hebben ook verwachtingen waar het gaat om de manier waarop gemeenten deze diensten leveren. Dienstverlening gaat dus over wat we leveren (inhoud), hoe we het leveren (proces) en hoe we communiceren (bejegening).

1.1 Wat verwachten inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners van ons

Landelijk opinieonderzoek door de Nationale Ombudsman laat zien wat Nederlanders het belangrijkste vinden als ze contact hebben met de overheid. Grootste ergernis is dat ambtenaren niet altijd deskundig lijken om een probleem op te lossen (51%). Een andere grote ergernis is dat mensen vaak niet weten waar ze aan toe zijn (32%) en dat het vaak lang duurt voor je een reactie krijgt op een vraag (29%). Ze vinden het verder frustrerend dat er onvoldoende begrip is voor persoonlijke situaties (28%). Daarnaast geven mensen aan dat ze het belangrijk vinden om zelf te kunnen bepalen op welke manier zij contact leggen met de overheid (83%).

In 2019 formuleerde de Nationale Ombudsman 4 speerpunten voor gemeentelijke dienstverlening (dit naar aanleiding van de resultaten naar een onderzoek over de dienstverlening van de (gemeentelijke) overheid). Deze speerpunten zijn:

1. Begrijpelijk zijn (eenvoudig taalgebruik, simpele procedures, duidelijk maken waarvoor je bij welke instantie moet zijn);
2. Eén loket bieden (om zo te voorkomen dat je van het kastje naar de muur wordt gestuurd);
3. Minder regelgeving;
4. Deskundige medewerkers.

Als gevolg van de decentralisaties in het sociaal domein zien we een verschuiving van de standaard dienstverlening naar een op maat toegesneden dienstverlening. Onze inwoners verwachten steeds vaker dat wij samen met hen zoeken naar oplossingen voor een probleem. Zo staat in het sociaal domein niet meer het aanbod van producten centraal maar de vraag van de inwoner en de mate waarin zij zelfredzaam kunnen zijn (ondersteuning waar nodig). In het ruimtelijk domein staat het vooroverleg centraal. Het informele en informatieve karakter van dat contact zorgt ervoor dat al in een vroegtijdig stadium bekend wordt of een bouwplan kans van slagen heeft.

Op het digitale vlak ervaren inwoners en ondernemers verregaande onlinedienstverlening (bijvoorbeeld het digitaal kunnen volgen van de levering van een bestelling) in hun dagelijks leven en zij stellen dezelfde eisen aan de onlinedienstverlening van hun lokale overheid.

Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners verwachten van gemeente-ambtenaren dat deze zich in kunnen leven in hun situatie en van daaruit meedenken in oplossingen. Dit is één van de leidende principes van de Omgevingswet, waarin de klant centraal staat en waarin de klantreis bepalend is. Met andere woorden, meedenken vanuit de geest van de wet, in plaats van uit de letter van de wet; mogelijk maken vanuit de gedachte en ruimte 'ja, mits' in plaats van 'nee, tenzij'. Dit geldt overigens ook voor de decentralisaties binnen het sociaal domein,

1.2 Uitkomsten dienstverleningsonderzoek

Uit het onlangs gehouden dienstverleningsonderzoek (sept-oktober 2020) komt naar voren dat inwoners van ons verwachten dat wij:

- Naast het doorontwikkelen van onze digitale dienstverlening, de minder digitaal onderlegde inwoner niet moeten vergeten;
- Bij het betrekken van inwoners bij de voorbereiding van beleid (burgerparticipatie), duidelijk moeten aangeven wat wij met de opgehaalde informatie gaan doen en dat wij van te voren transparant moeten zijn over de spelregels van de burgerparticipatie;
- Meedenken in oplossingen en ons dienstverlenend opstellen;
- Eenduidig moeten communiceren op welk kanaal dan ook (email, brief, telefoon, website) in begrijpelijke taal waarbij uitgegaan wordt van het perspectief van de inwoner;
- Onze servicenormen formuleren en daar ook naar handelen;
- Inspanningen moeten verrichten om de jongere inwoners te betrekken bij de burgerparticipatie.

1.3 Wat verwacht de rijksoverheid van gemeenten

In het Pamflet Dienstverlening 2025 (2016) wordt een toekomstvisie geschetst van de gemeentelijke dienstverlening. De nadruk wordt gelegd op een doorontwikkeling van de digitale dienstverlening. Hierbij krijgen inwoners een centralere rol en is de overheid ondersteunend. De focus wordt gelegd op de betrouwbaarheid en veiligheid van (digitale) gegevens. Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners moeten worden ondersteund in het ontwikkelen van digitale en technologische ontwikkelingen (digibetisering). Overigens wordt onderkend dat persoonlijk contact tussen gemeente en inwoners op sommige terreinen noodzakelijk is en zal blijven.

Dezelfde gedachtegang staat vermeld in de Position Paper Dienstverlening van de VNG van september 2018. Ook hierin staan de mensen centraal in alle dienstverleningsfacetten van gemeenten. Er is sprake van dienstverlening op maat en vanuit het perspectief van de ontvanger (life-events, klantreizen). Online waar het kan en met persoonlijk contact waar het vanuit de logica van de ontvanger nodig is. Toegespitst op de verschillende rollen en verwachtingen van de inwoner en ondernemer. Hierbij is het uitgangspunt dat de overheid niet alles zelf kan. Samenwerking staat voorop, samen organiseren, samen innoveren, samen ontwikkelen.

Halverwege 2018 is de Agenda Digitale Overheid "NL DIGIbeter" verschenen. In deze agenda wordt een groot aantal speerpunten op digitaal gebied geformuleerd. Ook hier geldt dat gelet op de hoeveelheid digitale ontwikkelingen, de gemeentelijke dienstverlening er niet aan ontkomt om de digitale weg op te gaan. Ook hier wordt echter onderkend dat de autonomie van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners gerespecteerd moet worden; met andere woorden het persoonlijk contact dient aanwezig te blijven en geniet op sommige onderdelen zelfs de voorkeur. In juli 2019 is deze digitale agenda geactualiseerd, waarbij een focus is aangebracht op de veiligheid van digitale gegevens.

De Omgevingswet die op 1 januari 2022 in werking treedt, geeft gemeenten de mogelijkheid om de dienstverlening door te ontwikkelen. Aan de ene kant gaat het om vereenvoudiging van regelgeving, aan de andere kant gaat het om creatief meedenken in oplossingen en inlevingsvermogen

1.4 Welke uitgangspunten hebben wij als gemeente zelf

Op het gebied van dienstverlening voeren wij al een groot aantal activiteiten uit. Het gaat hierbij dan zowel om het persoonlijke contact als om onze digitale dienstverlening. Onze dienstverlening is van een goed niveau. Klanttevredenheidsonderzoeken tonen aan dat wij op het gebied van de dienstverlening in de Gemeentewinkel (Burgerzaken, Wmo, Sociale zaken, Wabo en KCC) een ruime voldoende scoren. Dit geldt ook op het wijkgericht SAMENwerken.

In het raadsprogramma 2018-2022 wordt over de gemeentelijke dienstverlening het volgende vermeld:

- Onze klanten voelen zich gehoord, omdat wij bereikbaar zijn en betrouwbaar;
- Wij voeren een heldere en actieve communicatie in producten, dienstverlening en contacten;
- Wij bieden innovatieve (digitale) dienstverlening aan;
- Wij werken samen waar dat kan, eventueel onder eigen regie als dat volgens ons moet;
- Meer dan vroeger gaan we, bestuurder en ambtenaar, naar buiten toe om ons te (laten) informeren. Klantcontact vindt zoveel als mogelijk in de wijk plaats;
- Wij organiseren maandelijks spreekuren in de wijk. Aanbellen bij inwoners hoort daarbij;
- In de ambtelijke organisatie zijn de principes van project- en programmamanagement uitgerold en is participatie bij beleidsvorming en – uitvoering het uitgangspunt;
- Kinderen geven de gemeente raad. Wij gaan onze jeugd frequent bezoeken en betrekken bij ons beleid.

2. Speerpunten van dienstverlening

Zoals al gezegd, de gemeente Geertruidenberg is actief op het gebied van de (digitale) dienstverlening en de wijze waarop wij die dienstverlening uitvoeren wordt in z'n algemeenheid als zeer positief ervaren. Dat betekent niet dat er geen verbeterlagen gemaakt kunnen worden. De maatschappij verandert; inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners spreken verwachtingen uit over de gemeentelijke dienstverlening en ook de overheid verwacht bepaalde inspanningen van de gemeente op het gebied van de (digitale) dienstverlening. Vandaar dat op een aantal terreinen een doorontwikkeling van die gemeentelijke dienstverlening gewenst cq noodzakelijk is. Onze speerpunten voor verdere ontwikkeling liggen op 2 gebieden, namelijk de directe contacten met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners en de wijze waarop de gemeentelijke beleidsvoorbereiding (burgerparticipatie) wordt vormgegeven.

2.1 Directe contacten

Onder directe contacten wordt verstaan elk contact tussen de gemeente en een inwoner, een bedrijf of een maatschappelijke partner. Het initiatief voor het contact kan zowel vanuit de gemeente zelf zijn als vanuit de inwoner of een ondernemer. Dit contact kan in de vorm van een bezoek aan de balie, een telefonisch contact, contact via een brief of via een mail. De contacten die we hier bedoelen hebben betrekking op baliebezoek, huisbezoeken, locatiebezoeken aan bedrijven, contacten in de wijk, telefonische contactmomenten en schriftelijke en digitale communicatie. Daar waar mogelijk zorgen we er voor dat er voor inwoners, maak ook ondernemers sprake is van één contactpersoon die zoveel mogelijk integraal antwoord kan geven op een vraag.

Doorontwikkelen van de digitale dienstverlening, maar persoonlijk contact blijft mogelijk

Op diverse terreinen bieden wij al digitaal gemeentelijke producten aan. Wij willen de komende jaren het aantal digitale transacties zoveel mogelijk uitbreiden. Kern hierbij is dat we niet alleen het aanvragen van producten digitaal gaan uitbreiden, maar ook het resultaat van de aanvraag digitaal kenbaar gaan maken (met andere woorden, de beschikking/vergunning digitaal versturen). We noemen dit van transactie naar interactie. Om dit mogelijk te maken moeten we een aantal stappen zetten:

- a. Uitbreiden digitale aanvraagformulieren;
- b. Regelarm maken van deze formulieren;
- c. Volledig digitaliseren van het afhandelen van aanvragen.

Deze verdergaande digitalisering pakken we organisatiebreed op. Alhoewel dit speerpunt voor een deel betrekking heeft op de uitbreiding van de digitale mogelijkheden, heeft het evenzeer betrekking op keuzes over wat wel en niet digitaal moet worden aangeboden en op het vereenvoudigen van aanvraagformulieren (zowel qua regelgeving als taalgebruik). Uitgangspunt hierbij is dat de digitale weg de voorkeur heeft, maar dat het ook altijd mogelijk blijft dat inwoners ook op andere manieren contact kunnen hebben met de gemeente. Waarbij een persoonlijk contact met de gemeente altijd mogelijk blijft, en in sommige situaties ook nodig is. De uitgangspunten en de daarbij behorende concrete acties werken we verder uit in ons meerjarig plan Gemeentelijke Digitale Dienstverlening dat in april 2021 aan de gemeenteraad ter besluitvorming wordt aangeboden.

Optimaliseren schriftelijke en digitale informatievoorziening

Inwoners en ondernemers verwachten van een gemeentelijke overheid dat ongeacht via welk kanaal een vraag wordt gesteld, er sprake is van een eenduidig (en uiteraard deskundig) antwoord. Er zijn verschillende soorten kanalen, denk hierbij aan de balie, de telefoon, de brieven, de mails, de website en social media. In veel gevallen wordt dit antwoord gegeven door ons klantcontactcentrum (KCC). In onze organisatie zijn al voor een deel afspraken gemaakt welke vragen wel en welke vragen niet worden afgehandeld door het KCC en welke vragen worden doorgezet naar de rest van de organisatie. We willen dit het komende jaar beter stroomlijnen om zo de informatievoorziening richting onze inwoners en ondernemers te optimaliseren en te laten aansluiten bij de digitale mogelijkheden. Meer en meer inwoners maken hier namelijk gebruik van. Om die informatievoorziening uniform te maken en toekomstgericht te laten zijn (met andere woorden, een doorontwikkeling van het KCC) gaan we in 2021 en 2022 een aantal stappen zetten, te weten:

- a) Afspraken maken over welke informatie wel en welke niet door het KCC wordt verstrekt en in welke vorm het KCC deze informatie verstrekt (aan de balie, via de mail, telefonisch of via social media);
- b) Afspraken maken over het uniform verstrekken van informatie, onafhankelijk van het kanaal en het continu actueel houden van de informatie;
- c) Inventariseren welke gevolgen een mogelijke doorontwikkeling van het KCC heeft en het vervolgens nemen van passende maatregelen om die doorontwikkeling mogelijk te maken.

Dit project vergt een organisatiebrede aanpak, die niet alleen betrekking heeft op het KCC, maar op alle organisatie-onderdelen. Het gaat hierbij om informatie-overdracht en om spelregels bijvoorbeeld over (telefonische) bereikbaarheid. Ook gaat het om eigenaarschap over de informatie op onze gemeentelijke website. Daarnaast heeft het betrekking op de uniformiteit van gemeentelijke (schriftelijke) communicatie. Kortom, het uniformeren van de informatievoorziening en het inspelen op de toekomstige ontwikkelingen op het gebied van communicatie heeft weliswaar gevolgen voor ons KCC, maar een goed functionerend KCC is daarbij afhankelijk van de rest van de organisatie.

Onze website wordt verder doorontwikkeld (door middel van digitale klantreizen) en we monitoren structureel wat onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners missen op onze website. Het verder doorontwikkelen van deze website wordt vormgegeven vanuit de 3 pijlers van onze webvisie: eenvoud, kwaliteit en vertrouwen.

Zichtbaar zijn in wijken en buurten

We streven er naar om zoveel als mogelijk als gemeente zichtbaar te zijn in wijken en buurten. Dat betekent dat we, nog meer dan nu het geval is, huis- en bedrijfsbezoeken afleggen, wijkspreekuren instellen, kortom, als gemeente naar buiten treden. Op diverse terreinen is het zichtbaar zijn in wijken en buurten al gemeengoed (bijvoorbeeld wijkgericht samenwerken met wijktafels, wijkgericht werken in de Buitendienst, bedrijvencontactpersoon, huisbezoeken bij Wmo en jeugdzorg). Op andere terreinen investeren we het komende jaar in het inrichten van de gemeentelijke dienstverlening op locatie. Het gaat hierbij vooral om:

- a. Contacten tussen de gemeente en inwoners en ondernemers op het gebied van omgevingsvergunningen, evenementenvergunningen etc;
- b. Contacten tussen overheid en inwoners op het gebied van sociale zaken.

Voor omgevingsvergunningen, evenementenvergunningen etc worden binnen de context van de Omgevingswet voorbereidingen getroffen voor het vormgeven van de dienstverlening aan inwoners en ondernemers. Op het gebied van sociale zaken doen we dit door de dienstverlening onderdeel te laten zijn van het Beleidsplan Sociaal Domein.

2.2 Burgerparticipatie

Contacten tussen de gemeente en inwoners en ondernemers vinden eveneens plaats bij de voorbereiding en uitvoering van beleid. De mate waarin die afstemming met inwoners en ondernemers wordt gezocht kan uiteraard verschillen, maar in onze gemeente zoeken we zoveel mogelijk die samenwerking actief op. Dat doen we niet alleen door aanwezig te zijn in wijken en buurten (waaronder wijkgericht SAMENwerken), maar dat doen we ook door van buiten naar binnen te denken en bij elk initiatief actief mee te denken in mogelijkheden. Bij een aantal beleidsterreinen is hiervoor al gebruik gemaakt van het “relevant gesprek” (een methode waarmee gericht doelgroepen en belangengroeperingen worden betrokken bij de vorming en uitvoering van beleid). We noemen dit ook wel burgerparticipatie. Ook benaderen we onze inwoners en ondernemers via het digitale platform Ikpraatmee, om zo langs de digitale weg doelgroepen te benaderen om mee te denken.

We richten ons de komende jaren op 4 speerpunten te weten:

- a. Het relevant gesprek wordt de standaard;
- b. Doorontwikkeling wijkgericht SAMENwerken;
- c. Uitrollen digitaal platform;
- d. Betrekken van jongeren bij burgerparticipatie.

Het relevant gesprek wordt de standaard

Het relevant gesprek, als uitgangspunt van de burgerparticipatie is al toegepast binnen 2 projecten, namelijk de pilot Dombosch en Langer Thuis. Op basis van de evaluatie van de toepassing van deze vorm van participatie gaan we het Relevant Gesprek de komende jaren organisatiebreed invoeren. We pakken de invoering van het relevant gesprek op binnen de gemeentelijke ontwikkeling van het opgavegericht werken. Hierbij is het belangrijk dat we duidelijk maken wat die burgerparticipatie inhoudt, bij welke onderdelen dit wordt toegepast, welke werkwijzen we hierbij hanteren en wat alle betrokken partijen van elkaar kunnen verwachten.

Doorontwikkeling wijkgericht SAMENwerken

Kerndoelstelling van wijkgericht SAMENwerken is het leggen van verbindingen in wijken en buurten om zo de saamhorigheid en leefbaarheid te bevorderen. Het merendeel van de initiatieven die hieruit voortkomen hebben betrekking op de inrichting van de fysieke leefomgeving. Wijkgericht SAMENwerken gaan we op 2 manieren doorontwikkelen, namelijk:

Borging van het wijkgericht SAMENwerken in de organisatie

Door allereerst betere afspraken te maken in de organisatie over integrale afstemming. Ten tweede gaan we binnen de bestaande budgetten ruimte maken voor de uitvoering van buurtinitiatieven (los van de al beschikbare middelen van het huidige wijkbudget). Tenslotte gaan we, gelet op de politieke prioriteit van wijkgericht SAMENwerken na of er voldoende capaciteit voor de uitvoering beschikbaar is. Het team wijkgericht SAMENwerken gaat met de uitwerking van deze 3 punten in 2022 aan de slag.

Wijkgericht SAMENwerken is meer dan alleen de fysieke leefomgeving

Zoals al aangegeven, heeft wijkgericht SAMENwerken zich vooral gefocust op initiatieven op het gebied van de fysieke leefomgeving. Echter de medewerkers worden in de wijk ook geconfronteerd met signalen van eenzaamheid in de wijk en met tal van andere signalen die de fysieke leefomgeving ontstijgen. De contacten met het team Veiligheid en het team Handhaving zijn al gelegd en het is zaak om in de komende tijd de contacten ook met andere wijkgerichte activiteiten te zoeken en te intensiveren. Kortom werken aan een integrale benadering in wijken en buurten.

Uitrollen digitaal platform

Ons digitaal platform, <https://geertruidenberg.ikpraatmee.nl/> wordt op onderdelen al ingezet om op onze inwoners en ondernemers te betrekken bij de voorbereiding en uitvoering van beleid. We willen dit de komende jaren uitbreiden, waarbij het uitgangspunt is dat de digitale weg (net als het relevant gesprek) standaard wordt ingezet bij de beleidsvoorbereiding en –uitvoering. Speciale aandacht daarbij heeft de inzet van dit platform bij initiatieven voor jongeren.

Betrekken van jongeren bij burgerparticipatie

Uit het dienstverleningsonderzoek blijkt dat wij jongeren niet hebben kunnen bereiken voor deelname aan dit onderzoek. We gaan de komende tijd, samen met het onderwijsveld, het jongerenwerk en de sport- en vrijetijdsverenigingen, bekijken hoe we jongeren kunnen betrekken bij onze gemeentelijke dienstverlening. Het gaat dan vooral om de participatie van deze doelgroep bij ons beleid en de gevolgen daarvan uiteraard voor onze dienstverlening.

3. Monitoren van de dienstverlening

Onze drijfveren bij de dienstverlening zijn de behoeften, wensen en verwachtingen van onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. We zullen ons steeds moeten afvragen of de wijze waarop wij onze dienstverlening vorm hebben gegeven hieraan voldoet. In het verleden hebben we op verschillende manieren deze klanttevredenheid gemeten. Denk hierbij aan grootschalige klanttevredenheidsonderzoeken, aan de smileyzuil bij de balies in de Gemeentewinkel, aan kleinschalige onderzoeken waarbij vragen werden gesteld over afhandeltermijnen bij het afgeven van beschikkingen en aan bijvoorbeeld de jaarlijkse onderzoeken die in het kader van de Wmo worden gehouden. Ook in de komende jaren willen we de monitoring van onze dienstverlening blijven uitvoeren. Dit gaan we doen op 2 manieren: het structureel monitoren van servicenormen en deelname aan Waarstaatjegemeente (burgerpeilingen en ondernemerspeilingen).

Inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners weten wat ze van de gemeente kunnen verwachten

Van belang bij het aanbieden van dienstverlening is dat we eerst aan onze inwoners en ondernemers duidelijk maken wat zij van ons kunnen verwachten. We noemen dit servicenormen.

Servicenormen – ook wel garanties of handvesten genoemd - zijn beloften over de dienstverlening. Beloften richting inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners over wat de gemeente minimaal gaat waarmaken. 'U mag van ons verwachten dat u binnen 2 dagen een reactie op uw aanvraag in huis hebt'. Met servicenormen laat de gemeente zien waarvoor zij staat en wat er verwacht mag worden. Servicenormen zijn er voor de duidelijkheid. Duidelijkheid naar de inwoner over de te verwachte prestatie, duidelijkheid naar de organisatie over waar de organisatie voor staat. Met servicenormen laat de gemeente zien dat zij haar omgeving serieus neemt - een eigenschap die afstraalt op de rest van de overheid. Met servicenormen laat de gemeente zich prikkelen door de buitenwereld, immers servicenormen moeten worden waargemaakt en de gemeente staat toe dat inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners mee praten over die normen en suggesties kunnen geven voor verbetering. Wij gaan de komende tijd onze gemeentelijke servicenormen definiëren en hierover communiceren.

Monitoren van servicenormen

Essentieel is dat we, als we servicenormen hebben geformuleerd, gaan monitoren of we genoemde normen ook daadwerkelijk hebben gehaald. Informatie over die diverse normen is al beschikbaar. We gaan deze normen structureel monitoren en hierover communiceren.

Waarstaatjegemeente

Op initiatief van de VNG is de website 'Waarstaatjegemeente' opgesteld. Hierop zijn alle gemeenten aangesloten en er kunnen vergelijkingen tussen gemeenten gemaakt worden op een groot aantal beleidsterreinen. Een toenemend aantal gemeenten laat ook gestandaardiseerde klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren. Hiertoe zijn landelijk gestandaardiseerde vragenlijsten opgesteld voor burgerpeilingen en voor ondernemerspeilingen. Wij gaan vanaf 2022 starten met tweejaarlijkse burgerpeilingen en ondernemerspeilingen om zo inzicht te krijgen in de klanttevredenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners over onze dienstverlening. We nemen voor het uitvoeren van deze onderzoeken vanaf 2022 middelen op in onze begroting.