

AB2019008-1 Visiedocument GBTwente

Visie 2019 - 2020
Gemeentelijk Belastingkantoor Twente

Versie: 2.0
Datum: maart 2019

INHOUDSOPGAVE

Inhoudsopgave 2
1. Inleiding 3
2. Terugblik 4
3. Context 7
4. Missie en visie 9
5. Kernwaarden 11

1. INLEIDING

Begin 2017 is een start gemaakt met het opstellen van een nieuw visiedocument. Dit document is opgesteld voor de periode van 2017 tot en met 2020. Uiteindelijk is het document in 2018 ter kennisname behandeld in het bestuur van GBTwente. Bij de behandeling van het document werd geconstateerd dat het document op onderdelen al was achterhaald. Dit is dan ook de reden waarom we het visiedocument 2017-2020 tussentijds aanpassen en een (kortere) scope geven van twee jaar.

Het gevolg van het bovenstaande is tweeledig. Zo zullen de visiedocumenten beter aansluiten bij de tijdgeest van het moment. Actuele ontwikkelingen worden meegenomen in de contextbeschrijving en ook kan er op een goede manier ingegaan worden op de stand van zaken binnen de organisatie op een gegeven moment. Een ander gevolg is dat de visiedocumenten inhoudelijk meer overeenkomsten vertonen. Een missie / visie van een organisatie is immers een koers die een langere tijd aangehouden moet worden. Zo niet, dan zullen de medewerkers binnen de organisatie onvoldoende houvast voelen bij de ingeslagen weg. Dit is dan ook de reden waarom dit visiedocument in grote lijnen een vervolg is op het vorige document. De visie is qua formulering niet veranderd. Met de omschrijving van de visie is geprobeerd om deze zo kort en bondig mogelijk te laten zijn. Dit komt de communicatie naar de organisatie ten goede.

Ook bij deze versie is gekozen voor het creëren van maximale draagvlak. Zo is de missie, visie en strategie met een deel van de medewerkers besproken en "doorleefd". Daarna is het document behandeld in de OR waardoor een kwart van alle medewerkers binnen de organisatie mee heeft kunnen denken over de koers van de organisatie.

2. TERUGBLIK

De gemeenten Borne, Enschede en Hengelo hebben in 2009 het Gemeentelijk Belastingkantoor Twente (GBT) opgericht en hun belastingtaken bij deze organisatie ondergebracht. Anno 2019 bedient GBTwente tien gemeenten. Acht daarvan maken deel uit van de gemeenschappelijke regeling, terwijl twee gemeenten uit de Achterhoek diensten afnemen op basis van een fiscale uitvoeringsovereenkomst (FUO). Daarnaast heeft GBTwente een uitvoeringsovereenkomst gesloten met de gemeenten Hof van Twente en Lochem over het Havenbedrijf Twente. Een samenwerkingsverband tussen de gemeenten Almelo, Enschede, Hengelo, Hof van Twente en Lochem.

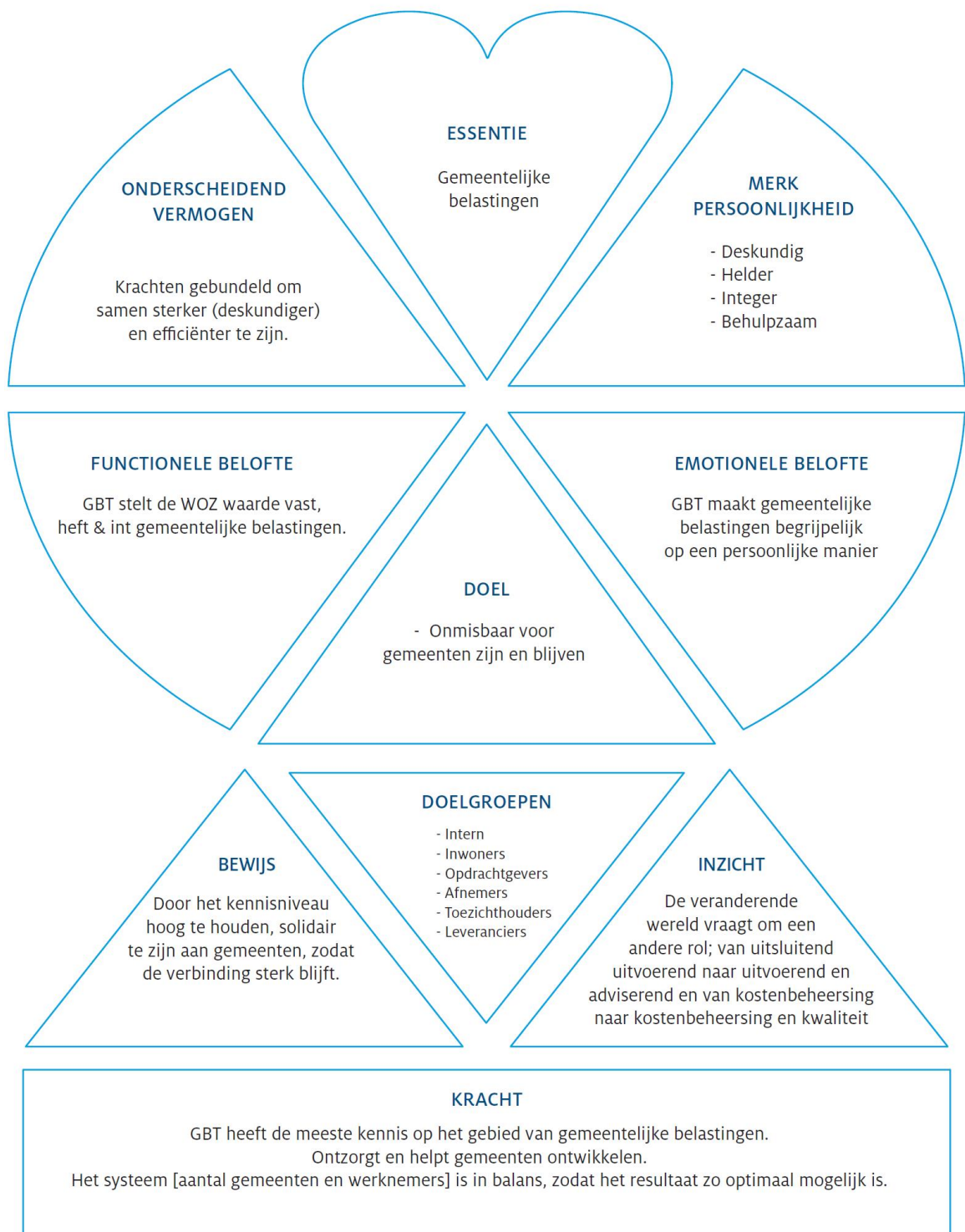
Sinds 2016 heeft GBTwente geen expliciete groeistrategie. Naar aanleiding van een extern onderzoek heeft het bestuur bepaald dat een verdere groei van de organisatie weinig bijdraagt aan de efficiency van de organisatie. De aansluiting van een nieuwe gemeente bij GBTwente zal dan ook meer voordelen opleveren voor de aansluitende gemeente dan voor GBTwente. Vanuit de samenwerkingsgedachte is gesteld dat voor Twentse gemeenten die alsnog willen aansluiten altijd de deur open blijft staan. Het initiatief zal dan wel door die desbetreffende gemeenten opgepakt moeten worden.

Het vorige visiedocument 2017-2020 gaat dan ook niet uit van groei, maar van de verdere optimalisering van de dienstverlening en een effectieve / efficiënte bedrijfsvoering. Operational Excellence is en blijft het uitgangspunt. De organisatie gaat voor maximale kwaliteit tegen een zo laag/ eerlijk mogelijk tarief. De dienstverlening krijgt een impuls door deze meer toe te spitsen op de eisen en wensen van de deelnemende/ afnemende gemeenten. Daarbij heeft GBTwente een belangrijke focus, namelijk de inwoner van het verzorgingsgebied. Om de rol van GBTwente richting de inwoner op een goede manier te definiëren, is in 2018 een traject rondom merkidentiteit opgestart.

Een eigen merkidentiteit is nodig om invulling te kunnen geven aan de omslag van uitsluitend uitvoerend naar uitvoerend én adviserend - en - van kostenbesparend naar kostenbeheersing én kwaliteit. Het doel blijft nog steeds om onmisbaar te zijn voor gemeenten. Tegelijkertijd zijn door digitalisering en individualisering behoeften van inwoners veranderd. Ze zoeken op een andere manier contact en willen (snel) door experts geholpen worden. Kennis van belastingen bij gemeenten is verschaald en inwoners benaderen de afzender van de aanslagen (GBTwente) steeds vaker rechtstreeks. Het doelgroepaccent is daarmee verbreed van gemeenten (afnemers) naar gemeenten en inwoners (eindafnemers) van het hele verzorgingsgebied.

Deze verandering vraagt om een andere en meer herkenbare manier van dienstverlening die meer frontoffice-georiënteerd is. Afhandelen van eerstelijns contacten is steeds meer bij GBTwente komen te liggen, terwijl de adviesfunctie op beleid voor gemeenten doorontwikkeld is. Met een nieuwe merkidentiteit kan veel meer rekening gehouden worden met de rol van GBTwente als dienstverlener richting de inwoner, maar ook richting de opdrachtgever. De grondslag voor de merkidentiteit is een zogenaamde brandkey (een bundeling van waarden, doelen en beloftes) die een merk kernachtig omschrijft.

Om uiting te kunnen geven aan deze brandkey wordt deze ondersteund door archetypen passend bij GBTwente (Zorggever en Schepper). Ze helpen ons te denken zoals dit stereotype doet. Je kunt je makkelijker verplaatsen in je merk en keuzes maken die vanuit die persoonlijkheid logisch zijn. Ze zijn toepasbaar op verschillende doelgroepen van GBTwente, denk hierbij aan inwoners, opdrachtgevers, toezichhouders, afnemers, leveranciers en medewerkers. Ook is het mogelijk om medewerkers, middelen en informatie af te stemmen op die doelgroepen. Om de doelgroepen goed in beeld te hebben, is een stakeholdersanalyse opgesteld.



In de rol van Zorggever zal GBTwente een gezicht moeten krijgen. Stakeholders moeten het gevoel hebben dat er sprake is van persoonlijk contact waarbij het begeleiden en ontzorgen centraal staat. Aanspreekpunten of casemanagers kunnen ervoor zorgen dat stakeholders van begin tot eind worden meegenomen in het proces. Je wordt als het ware niet meer geconfronteerd met een proces, maar met belastingmedewerkers die je verder proberen te helpen.

In de rol van Schepper (expert en innovatief) biedt GBTwente op verschillende manieren meerwaarde voor haar opdrachtgevers. Duidelijk moet worden welke kennis we kunnen inbrengen, in hoeverre we gemeentelijke processen kunnen ondersteunen en met welke nieuwe toepassingen we de gezamenlijke doelstellingen kunnen bereiken.

Om invulling te kunnen geven aan de twee archetypen, is in 2018 een cultuurtraject opgestart. Het is een proces om invulling te geven aan twee verschillende rollen en toch te werken aan een uniforme uitstraling. Er dienen in de organisatie verschillende soorten functies vervuld te worden. Welke dat zijn en door wie ze worden vervuld, is op voorhand niet te definiëren. Wel willen we de medewerkers in de regio krijgen waardoor ze aanspraak maken op functies die aansluiten op hun eigen talenten.

3. CONTEXT

Een missie en visie moeten aansluiten bij de huidige tijdgeest. De omgeving waarin een organisatie zich bevindt, bepaalt uiteindelijk de formulering en invulling hiervan. Ondanks dat de producten van GBTwente niet snel zullen veranderen, zal de omgeving voor een groot deel bepalen hoe de dienstverlening eruit komt te zien. In een situatie waarin inwoners GBTwente snel via e-mail en telefoon weten te vinden, zal bijvoorbeeld veel meer ingezet moeten worden op persoonlijk contact dan in een omgeving waarin digitale dienstverlening alom geaccepteerd is. Vandaar dat hieronder – vanuit verschillende invalshoeken – de context van GBTwente wordt geschetst.

Externe ontwikkelingen (waaronder wet- en regelgeving)

Digitale dienstverlening wordt voor ons steeds belangrijker. We maken dan ook steeds meer gebruik van de mogelijkheden van MijnOverheid om op een veilige en efficiënte manier te communiceren met onze inwoners. In 2018 is aangekondigd dat er in de nabije toekomst voor deze infrastructuur betaald moet worden. Dit zal waarschijnlijk in 2021 gebeuren. Het idee is dat er per verstuurd bericht een bedrag afgerekend moet worden. Door deze nieuwe ontwikkeling zal een deel van de behaalde efficiency weer teniet worden gedaan. De afhankelijkheid van deze toepassingen heeft dus ook een keerzijde. Voor al onze systemen zullen we ons dus moeten afvragen in hoeverre ze ingrijpen op onze bedrijfsvoering.

Duurzaamheid wordt een steeds belangrijker thema op de politieke agenda. Inwoners worden door het rijk steeds meer gestimuleerd om te investeren in duurzaamheid. Er is al een langere tijd een discussie gaande over de vraag of duurzame aanpassingen aan de woning al dan niet leiden tot waardevermeerdering van het pand. Inmiddels is hier duidelijkheid over ontstaan, maar de discussie zal nog wel even aanhouden. Aanpassingen aan woningen in het kader van duurzaamheid zijn divers, dus het vraagstuk zal de komende tijd actueel blijven.

Vanuit het rijk worden er concrete stappen gezet om te komen tot een nieuwe basisregistratie, de objectenregistratie. Dit is een nog te ontwikkelen registratie met basisgegevens over objecten in de fysieke leefomgeving. De intentie is om in 2025 met deze nieuwe basisregistratie van start te gaan. Waarschijnlijk zal in ieder geval de WOZ, BAG (Basisregistratie Adressen en Gebouwen), BGT (Basisregistratie Grootchalige Topografie), en de BOR (Beheer Openbare Ruimte) onderdeel uitmaken van deze nieuwe registratie. Deze ontwikkeling maakt dat er nieuwe afspraken gemaakt moeten worden met de gemeenten over het beheer en de noodzakelijke koppelingen.

Partnergemeenten

Bij de start van GBTwente is steeds ingezet op uniformering van bedrijfsprocessen en dienstverlening. De laatste jaren is steeds meer duidelijk geworden dat gemeenten met behulp van belastingdata/-gegevens invulling willen geven aan hun lokale beleid. Dit is de reden geweest om een nieuwe DVO te ontwikkelen. De nieuwe dienstverleningsovereenkomst is in 2018 bij alle GR-gemeenten geïmplementeerd. Door deze nieuwe DVO hebben gemeenten de mogelijkheid om te kiezen voor een standaardpakket, maar ook voor plustaken en zelfs maatwerk. Voor de laatste twee zaken worden aanvullende offertes uitgebracht.

Vanaf 2018 is regelmatig de dienstverlening aan de afzonderlijke gemeenten aangepast. Hiermee hebben we dus een nieuwe weg bewandeld. In 2018 hebben we kennis gemaakt met een nieuw fenomeen, namelijk de afschaffing van een belastingsoort. Landelijk gezien schaft een groot aantal gemeenten de hondenbelasting af en ook in ons verzorgingsgebied hebben sommige gemeenten hiervoor gekozen. Door deze nieuwe ontwikkeling buigen we ons momenteel over een systematiek voor desintegratiekosten.

Toezichthouders en auditors

De Waarderingskamer houdt toezicht op de uitvoering van de Wet WOZ binnen de gemeentelijke overheid. Deze toezichthouder kijkt niet alleen naar de juistheid van de WOZ-waarden, maar ook naar de manier waarop deze waarden tot stand zijn gekomen (interne beheersing van processen). De laatste jaren controleert ze ook steeds meer op de kwaliteit van de gegevens (toepassing objectkenmerken) en de vakbekwaamheid van de taxateurs. In 2017 hebben we op enkele punten een kritische beoordeling ontvangen van de Waarderingskamer. Dit is de aanleiding geweest voor een verbetertraject dat voor een groot deel ook in 2018 is uitgevoerd. We hebben de juiste verbeterlagen doorgevoerd en hebben onze processen momenteel volledig onder controle. Sterker nog, we zijn in staat om veel betere analyses uit te voeren op onze data. Hierdoor lopen we op dit gebied voorop binnen onze branche.

Informatiebeveiliging

Al jaren zijn we in het bezit van het ISO 9001 certificaat. Informatiebeveiliging gaat een steeds grotere rol spelen in onze organisatie, vandaar dat we in de nabije toekomst ook willen gaan voor het ISO 27001 certificaat. Het behalen van ISO-certificaten is voor ons echter geen doel op zich. Wat belangrijk is, is dat de gehele organisatie doordrongen is van de urgentie van kwaliteit. De jaarlijkse audits zorgen ervoor dat de aandacht voor kwaliteit continu aanwezig blijft.

Bedrijfsvoering

Samenwerking is een belangrijk thema binnen onze organisatie. We zijn zelf ontstaan vanuit een samenwerkingsgedachte en proberen dit thema vast te houden door zelf samenwerkingsverbanden aan te gaan. Toch is de samenwerking op het gebied van de bedrijfsvoering de afgelopen tijd op sommige onderdelen verminderd. We maken voor onze faciliteiten geen gebruik meer van de voorzieningen van de gemeente Hengelo. Door onze verhuizing hebben we zelf de nodige zaken moeten regelen. Ook op andere gebieden zal een heroverweging plaatsvinden. Denk aan het gebruik van P&O-diensten en de inkoop van ICT-voorzieningen. We proberen hoe dan ook de samenwerking met andere organisaties aan te gaan. Zo hebben we in 2018 samen met de gemeente Oldenzaal een Functionaris Gegevensbeheerder aangesteld. Op deze manier intensiveren we onze samenwerking met een partnergemeente en delen we de kosten voor deze belangrijke taak. Op andere fronten zoeken we verbinding met andere samenwerkingsverbanden binnen de regio. Op deze manier worden de kosten gedeeld en kunnen we een interessanter werkomgeving bieden aan onze (nieuwe) medewerkers.

Digitalisering en robotisering worden al langer gezien als het middel om organisaties efficiënter te maken. Steeds vaker horen we geluiden dat handmatig werk verdwijnt en dat mensen zich moeten richten op nieuwe rollen binnen de samenleving. Als organisatie zijn wij nu ook op een punt beland dat we digitalisering en robotisering breder in gaan zetten. De eerste ervaringen hebben we inmiddels opgedaan en deze zijn veelbelovend. Dit betekent dat we met onze medewerkers de komende jaren gaan kijken hoe we gebruik kunnen maken van hun talenten in nieuwe functies. De bedoeling is nadrukkelijk om het initiatief meer bij de medewerkers neer te leggen. De organisatie zal in dit proces een faciliterende rol innemen.

In lijn met het voorgaande zien we dat het aanbod van gekwalificeerd personeel in de huidige arbeidsmarkt steeds verder afneemt. Openstaande vacatures zijn lastiger in te vullen en ook het inhuren van tijdelijke medewerkers verloopt steeds moeizamer. Daarnaast zien we dat tarieven enorm onder druk staan. Leveranciers breken raamovereenkomsten open omdat ze geen personeel tegen de afgesproken tarieven kunnen leveren. In andere gevallen is het personeel simpelweg niet voorhanden. Als organisatie zullen we hierop moeten anticiperen. Niet alleen door het aanbieden van goede arbeidsvoorwaarden, maar ook door het aanbieden van een uitdagende functie. Daarnaast is enkel het openstellen van vacatures niet meer voldoende. We zullen meerdere wegen moeten bewandelen om mensen aan onze organisatie te binden.

4. MISSIE EN VISIE

Ontwerpprincipes

Om de missie en visie op een goede manier te kunnen formuleren, is het noodzakelijk om alle relevante ontwerpprincipes te benoemen. Deze principes komen uit het volgende voort.

1. Wettelijke kaders. Het heffen en innen van belastingen is aan strikte wet- en regelgeving gebonden. Het is niet mogelijk om hier van af te wijken omdat anders een rechtmatige grondslag voor het heffen en innen van belastingen ontbreekt. Het hebben van een belastingverordening is hier een voorbeeld van.
2. De gemeenschappelijke regeling en de F.U.O. In beide regelingen zijn diverse afspraken vastgelegd. De koers van de organisatie moet in lijn liggen met de uitgangspunten zoals die in de GR en F.U.O zijn uiteengezet.
3. Bestuurlijke visie. Het bestuur van GBTwente heeft de afgelopen jaren een duidelijke koers uitgezet. Deze koers is kader stellend voor de doelen van de organisatie. Een voorbeeld hiervan is de vastgestelde groeistrategie van GBTwente.
4. Ambtelijke afspraken. Werkafspraken die voortkomen uit de GR of de F.U.O.
5. Organisatieprincipes. GBTwente kent een eigen sturingsmodel waarin het sturingsmechanisme en de organisatiefilosofie uiteengezet worden.
6. Interne organisatiecultuur. Ambities en doelstellingen kunnen niet worden behaald als de medewerkers binnen de organisatie hier geen invulling aan kunnen geven. Dit vormt als het ware de begrenzing van wat gerealiseerd kan worden.

Vanuit bovenstaande bronnen zijn de volgende ontwerpprincipes te herleiden.

- We gaan in onze samenwerking met gemeenten uit van het solidariteitsprincipe, het vertrouwensbeginsel en het profijtbeginsel. Ook bij onze F.U.O-gemeenten willen we zoveel mogelijk volgens deze principes te werk gaan.
- GBTwente is als organisatie ontstaan vanuit een samenwerkingsgedachte. In onze bedrijfsvoering proberen we op onze beurt de samenwerking te zoeken met Twentse overheden.
- De reële verwachtingen van de inwoners worden waargemaakt.
- Als verlengd lokaal bestuur zijn we begaan met de doelstellingen van onze partnergemeenten. Ons doel is om mee te helpen met het verwezenlijken van deze doelen.
- Onze ambities en speerpunten gaan nimmer ten koste van onze primaire processen. Operational Excellence is ons vertrekpunt.
- Gezamenlijk geven we invulling aan goed werkgeverschap. Het overgrote deel van onze medewerkers is immers afkomstig van de deelnemende en afnemende gemeenten.
- We gaan voor een organische groei van onze organisatie. We geven geen invulling aan acquisitietrajecten.
- We beseffen dat we binnen de regio een groot deel van de kennis op het gebied van WOZ en belastingen in huis hebben. Dit geeft een zekere verantwoordelijkheid waar het gaat om de instandhouding en het actueel houden van deze kennis.

De ontwerpprincipes zullen bij de definiëring van de missie en visie de kaders bepalen. De missie en visie zijn gebaseerd op het vorige visiedocument en zijn slechts op kleine aspecten aangepast.

Missie

De missie gaat in op de vraag waar we momenteel in excelleren. Wat is onze basis van waaruit we ons eindpunt willen bereiken. Onze kwaliteiten hebben we verwoord in de volgende missie voor onze organisatie.

Met kennis en expertise op het gebied van belastingen levert GBTwente een bijdrage aan de ontwikkeling van onze partnergemeenten. Daarnaast ontzorgen we onze partnergemeenten op uitvoeringsgebied.

De missie gaat uit van het feit dat we momenteel al veel kennis en expertise bezitten op ons vakgebied. Zeker in onze regio zijn we een grote speler en kunnen hierdoor op meerdere terreinen een voortrekkersrol innemen. GBTwente werkt er momenteel hard aan om een volwaardige kennis- en expertisecentrum te worden. Dit is een traject wat zeker nog een aantal jaren in beslag neemt.

De missie ademt ook de sfeer van samenwerking uit. We zijn voortgekomen uit de deelnemende organisaties en hebben in die zin ook verplichtingen naar deze deelnemers. Belangrijk is dat dit gebeurd vanuit het vertrekpunt van partnerschap. Op deze manier wordt snel duidelijk dat we de doelstellingen van de deelnemers als uitgangspunt nemen, zonder onze eigen doelen uit het oog te verliezen. Een belangrijke opgave daarbij is om de verbinding met de gemeenten te krijgen en te behouden. Zeker nu we in 2019 een eigen pand betrekken, is het meer dan ooit belangrijk om dicht bij onze deelnemers te blijven. De komende jaren zal dan ook in het teken staan van relatiebeheer en casemanagement. Ook zullen we in onze dienstverleningsovereenkomst opnemen hoe we fysiek bij onze partnergemeenten aanwezig kunnen zijn. Momenteel kunnen gemeenten ondersteuning vragen, bijvoorbeeld in piektijden bij de frontoffices. Wellicht dat er ook andere vormen te bedenken zijn om onze partnergemeenten te ontzorgen.

Visie

De formulering van de visie van GBTwente is in de loop der tijd steeds beknopter geworden. De reden hiervoor is de communicatiefunctie van een visie. Het is essentieel dat alle medewerkers van GBTwente op de hoogte zijn van de visie, of in ieder geval de strekking hiervan. In plaats van deze strekking geheel uit te schrijven, is het zinvoller om met de gehele organisatie de visie door te nemen en te doorleven.

Het GBTwente maakt belastingen begrijpelijk en persoonlijk.

In de visie komen de twee begrippen “begrijpelijk” en “persoonlijk” weer terug. Met de diverse medewerkers is de visie besproken en het blijkt dat de invulling van de twee begrippen steeds op een andere manier plaats kan vinden. De verbinding met de twee archetypen – Zorggever en Schepper – blijkt daarbij belangrijk te zijn. De term “begrijpelijk” heeft veel raakvlakken met de archetype Schepper. Bij dit archetype gaat het om het vinden van nieuwe manieren om de dienstverlening aan de inwoners en onze partnergemeenten te vergroten. Het komt hierbij aan op creativiteit en innovatiekracht. De term “persoonlijk” heeft meer raakvlakken met het archetype Zorggever. Bij dit archetype staat het helpen van de inwoner en het ontzorgen van onze partnergemeenten centraal. Hoe kunnen we ons zo dienstbaar mogelijk opstellen zonder de doelstellingen van onze organisatie in gevaar te brengen.

In de visie wordt specifiek gesproken over belastingen. De praktijk wijst uit dat het heffen en innen van belastingen nog steeds de belangrijkste taak is van GBTwente, ondanks dat het beheren van data (en in het bijzonder de basisregistratie WOZ) steeds meer in belang toeneemt. Waar de WOZ-waarde in het verleden voornamelijk werd gebruikt voor de bepaling van de OZB, is nu de situatie dat de WOZ-waarde een basisgegeven vormt voor een groot aantal instanties. Was deze waarde al een belangrijke grondslag voor de waterschapsbelastingen, nu wordt de WOZ-waarde ook mede gebruikt door woningbouwverenigingen en makelaars om de hoogte van de huur en de marktwaarde te bepalen. Er zal een moment aanbreken dat we meer spreken van dienstverlening in brede zin in plaats van belastingen, zodat ruimte gemaakt wordt voor aanvullende taken zoals het leveren van gegevens. Met onze gegevens kunnen we immers een belangrijke bijdrage leveren aan diverse gemeentelijke processen.

5. KERNWAARDEN

Kernwaarden roepen beelden op die passen bij GBTwente. Alhoewel dit met name belangrijk is voor externe partijen, is het ook belangrijk dat onze medewerkers zich herkennen in deze beelden. Kernwaarden zijn de zaken waar we als organisatie in geloven, wat we belangrijk vinden en waar we voor staan. Ze geven aan op welke manier GBTwente haar taken en rol wil invullen. De kernwaarden zijn bindend voor de wijze waarop wij werken en uitdagingen aangaan.

Voor GBTwente gaan we uit van de volgende kernwaarden.

1. Deskundig
2. Helder
3. Integer
4. Behulpzaam

Ad 1) Deskundig

In het werk is het belangrijk dat bij iedereen de vak kennis op orde is, zodat we bij GBTwente kunnen spreken van vakbekwame medewerkers. Dat we door hebben op welk onderdeel van het proces we een bijdrage leveren, maar ook wat daaraan voorafgaat en waartoe die bijdrage leidt.

Gedragslijn: “Ik ben mij bewust van mijn deskundigheid. Ik houd die op peil door ontwikkelingen binnen het vakgebied te volgen en mij te blijven scholen. Ik deel mijn (nieuwe) kennis met collega's en zet mijn talenten in om het belastingproces te verbeteren en anderen daarbij te helpen.”

Ad 2) Helder

We zorgen ervoor dat iedere betrokken partij weet wat er binnen GBTwente gebeurt. We laten partijen niet alleen over onze schouders meekijken, maar geven ook invulling aan proactieve communicatie over tal van onderwerpen.

Gedragslijn: “Ik zorg ervoor dat collega's, partners en klanten op de hoogte zijn van mijn handelen. Ik geef inzage in de voortgang van een proces of project. Ik help waar nodig collega's, partners en inwoners bij contactmomenten. Ik ben proactief, deel informatie waar mogelijk en neem politieke gevoeligheid in acht.”

Ad 3) Integer

In het werk handelen we volgens wettelijke kaders en onze eigen waarden en normen. We kunnen altijd uitleggen en verantwoorden waarom bepaalde acties ondernomen zijn, ook wanneer het resultaat ervan niet is wat we van tevoren hadden gehoopt. Integriteit betekent dat men erop kan vertrouwen dat de ander een belofte of gemaakte afspraak ook daadwerkelijk nakomt, hierin eerlijk en oprecht is en niet omkoopbaar of beïnvloedbaar.

Gedragslijn: "Ik zet me in voor een hoogwaardig resultaat en doe dit op een deugdelijke wijze volgens professionele standaarden. Intrinsieke betrouwbaarheid betekent dat men op mij kan rekenen. Ik doe wat ik zeg en zeg wat ik doe. Ik kom mijn afspraken na. Als ik ze niet na kan komen, leg ik (tijdig) uit waarom ik de afspraken niet na kan komen. Ik heb geen verborgen agenda en ben oprecht in mijn emoties."

Ad 4) Behulpzaam

De insteek bij ons handelen is dat we graag bereid zijn om te helpen. We zijn behulpzaam richting onze inwoners en vanuit onze adviesrol ook richting onze partners.

Gedragslijn: "Ik zet me in voor het resultaat en doe dit samen met mijn collega's en onze partners. Ik zorg ervoor dat ik antwoord kan geven op alle vragen. Ik help collega's waar nodig en zij mij. We kunnen altijd uitleggen welke mogelijkheden er zijn en denken alleen in kansen."