

Visie op dienstverlening 2024 – 2030

In Haaksbergen doen we het samen

Verbeteren dienstverlening gemeente Haaksbergen

Voorwoord

Als gemeente Haaksbergen verlenen we diensten aan onze inwoners op tal van terreinen in onze samenleving. Het is de enige reden van bestaan. Het houdt in dat alles waar we mee bezig zijn als lokale overheid (politiek, bestuur en ambtelijke organisatie) draait om onze inwoners, ondernemers, vrijwilligers, maatschappelijke instellingen en ketenpartners. Dat besef willen we meer dan tevoren uitdragen in deze dienstverleningsvisie, het bijbehorende uitvoeringsbeleidsplan en natuúrlijk zichtbaar maken in ons dagelijkse werk.

Dienstverlening is een heel abstract en tegelijkertijd concreet begrip. Het gaat over alle onderdelen van de gemeentelijke organisatie en binnen die organisatie ook nog eens over hoe, hoe snel, waar en waarom een bepaalde vorm van dienstverlening wordt gekozen. Dat kan gaan om iets simpels zoals het aanvragen en in ontvangst nemen van een paspoort. Of het melden van een losliggende stoeptegels en hoe dat vervolgens opgelost wordt. Maar dienstverlening gaat ook over hele persoonlijke en vaak ingewikkelde vraagstukken. Wat nu als je als inwoner door ziekte of geldgebrek hulp nodig hebt? Ook dan kun je bij de gemeente terecht. Op zo'n moment tellen weer heel andere zaken die belangrijk zijn. Toch is het allemaal gemeentelijke dienstverlening. Passende dienstverlening betekent luisteren naar wat de behoefte is. Rode draad door deze visie op dienstverlening is het centraal stellen van de beleveringswereld van onze inwoners als vertrekpunt. Professionele inspanningen boeken alleen resultaat, als er ook draagvlak is. Effect is kwaliteit maal acceptatie ($E = K \times A$).

Bij mijn aantreden in 2019 zag ik het als mijn persoonlijke missie om het vertrouwen van de inwoners in de lokale overheid terug te winnen. Daar had Haaksbergen namelijk een achterstand opgelopen. Er is de afgelopen jaren al heel veel gedaan om de randvoorwaarden voor goede dienstverlening te verbeteren. Daarmee is de basis voor een groot deel op orde.

Het verbeterprogramma "Haaksbergen Ster(ke) in Ontwikkeling" laat al hele bemoedigende resultaten zien. We zien ook dat dit gewaardeerd wordt: de laatst gehouden burgerpeiling (eind 2023) laat zien dat de Haaksbergenaren steeds meer vertrouwen hebben gekregen in de lokale overheid. Inmiddels is de tevredenheid en het vertrouwen vrijwel op hetzelfde niveau als in vergelijkbare Nederlandse gemeenten. In een tijdperk van sterk verminderd vertrouwen in de overheid in het algemeen, is dat een pluim waard. Maar er is geen enkele reden om achterover te leunen. We zien de noodzaak om de dienstverlening nog beter te laten passen bij onze gemeente, onze inwoners. Wat heeft Haaksbergen nodig?

Die vraag is dan ook uitgebreid gesteld: in een intensief participatieproces met inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en medewerkers van de gemeente is meegedacht en meegepraat over de visie op dienstverlening. Er is zelfs een burgerberaad in het leven geroepen om samen richting te geven aan de Visie op Dienstverlening. Allen hartelijke dank daarvoor!

Het resultaat ligt voor u en is uiteraard geen eindpunt, maar eerder een nieuwe start. Het uitvoeringsplan is een concreet maar ook dynamisch richtsnoer, waarbij we de voortgang regelmatig tegen het licht zullen houden en evalueren. Houd ons scherp!

Rob Welten
Burgemeester gemeente Haaksbergen

1. Inleiding

De gemeente Haaksbergen heeft behoefte aan een nieuwe visie op dienstverlening. Op basis van de verrichte burgerpeiling (waar-staat-je-gemeente 2021), kwam in de resultaten naar voren dat de thema's 'dienstverlening' en 'relatie inwoner-gemeente' werden aangemerkt als thema's waar aan gewerkt moet worden. De kwaliteit van dienstverlening bepaalt voor een belangrijk deel het vertrouwen van de samenleving in de overheid. Ook de gemeente Haaksbergen zelf ziet het nut - en zeker ook de noodzaak - van het verbeteren van de dienstverlening. Kortom, wij hebben behoefte aan een vernieuwend stuur op onze dienstverlening.

1.1 Leeswijzer

In dit document lees je wat de nieuwe visie van gemeente Haaksbergen op dienstverlening is. Je leest ook waar deze nieuwe visie op is gebaseerd. De nieuwe visie is gericht op de periode 2024 – 2030.

- De visie bestaat uit een ambitie en (beleving)principes, vertaald naar kernwaarden
- De ambitie is vertaald in twee strategische doelen die we onszelf stellen
- De principes kunnen worden uitgelegd als uitgangspunten voor de gemeentelijke organisatie om de ambitie te realiseren
- Na een intensief traject met een zowaar burgerberaad, zijn er vanuit de samenleving focuspunten aangebracht rondom bepaalde thema's van dienstverlening
- Strategie en uitvoerende opgaven zijn opgenomen in het meerjarig uitvoeringsbeleidsplan dienstverlening 2024-2030
- In het nawoord van het document lees je waar we in 2024 de focus op leggen, om te zorgen dat we de strategische doelen gaan halen

2. Aanleiding

2.1 Waarom deze visie?

Als gemeente zijn we altijd dienstverlenend bezig. We voeren overheidstaken uit voor onze inwoners. Die dienstverlening is ons bestaansrecht, dat is het antwoord op de vraag 'Waarom bestaan we?'

De behoefte en de noodzaak om onze dienstverlening te verbeteren, komen niet uit de lucht vallen. De aanleiding is primair gelegen in het meerjarig programma 'Haaksbergen Ster(ke) in Ontwikkeling'. Dit programma heeft als doel om het vertrouwen te herstellen en de verbinding met de samenleving te verbeteren. Daarin zien wij het verbeteren van onze dienstverlening als voorwaarde.

De aanleiding is niet alleen gelegen in het meerjarig programma. De volgende ontwikkelingen zijn ook aanleiding voor het verbeteren van onze dienstverlening:

- a) Er zijn nieuwe ontwikkelingen geweest die voor ingrijpende veranderingen hebben gezorgd, zoals de decentralisaties in het sociaal domein. De overheveling van nieuwe zorgtaken naar gemeenten heeft geleid tot nieuwe klanten, nieuwe partners, nieuwe onderdelen zoals sociaal team & jeugdteam en nieuwe inzichten over de onderlinge rolverdeling in relaties tussen gemeente, inwoners en partners.
- b) De komst van de nieuwe Omgevingswet zorgt voor een ingrijpende verandering in de gemeentelijke diensten, processen en relaties.
- c) Maatschappelijke ontwikkelingen die zich voordoen, zijn van invloed op de visie. Hierbij kan gedacht worden aan:
 - Globalisering¹ versus decentralisatie²
 - Digitalisering versus persoonlijk contact
 - Zelforganisatie van mensen in nieuwe netwerken versus mensen die buiten de boot dreigen te vallen
 - Vergrijzing van bevolking
 - Behouden, binnenhalen en verbinden van jongere generatie aan de gemeente
 - ☐ Omgaan met privacy of de behoefte aan bescherming/ veiligheid
 - Wet inclusiviteit³

Deze ontwikkelingen hebben allemaal invloed op de gemeentelijke rol ten opzichte van de samenleving, waarbij het gaat om het herstellen van het vertrouwen van de inwoner en dus op de wijze waarop wij als gemeente de dienstverlening vormgeven.

2.2 We zijn allemaal dienstverleners

Wat bedoelen we als we het hebben over dienstverlening? Dienstverlening is iedere interactie en/of transactie met:

-
- 1) Door **globalisering** en de toenemende wereldhandel staan lokale economieën in verbinding met de hele wereld. Grote maatschappelijke vraagstukken als migratie, klimaatverandering en technologische ontwikkelingen beperken zich niet tot landsgrenzen en werken door tot lokaal niveau.
 - 2) Gemeenten zijn sinds 2015 verantwoordelijk voor jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Een deel van deze taken hebben de gemeenten overgenomen van de Rijksoverheid. Dit heet ook wel **decentralisatie**. De decentralisaties uit 2015 is een van de voorbeelden voor decentralisaties van het Rijk en provincie naar gemeenten.
 - 3) **Inclusiviteit** is het creëren van een omgeving waarin alle individuen, ongeacht hun achtergrond, cultuur, genderidentiteit, seksuele geaardheid, religie, fysieke en mentale mogelijkheden, zich welkom en gewaardeerd voelen en gelijke kansen krijgen.

- Inwoners, bedrijven, maatschappelijk partners (denk hierbij bijvoorbeeld aan GGD, Wijkkracht, Politie, Stadsbank) en andere (overheids-)organisaties
- Onze (interne)organisatie en gemeentebestuur ⁴

Dienstverlening gaat over ondersteuning door de gemeente en over de wijze waarop de organisatie is ingericht om diensten en producten te kunnen verlenen. Iedereen binnen de gemeentelijke organisatie houdt zich bezig met dienstverlening. Dit kan ook bestaan uit het toezicht houden en handhaven van regelgeving die door de overheid is vastgesteld. Iedereen levert een bijdrage aan de gemeente en wijken (kerkdorpen/kernen). Soms is die bijdrage groot, soms klein, de ene keer zichtbaar, de andere keer minder zichtbaar.

Kanalen zijn de manieren die we hebben om met inwoners in contact te komen. We hebben vier kanalen: digitaal, telefoon, post en persoonlijk contact.

2.3 Totstandkoming van de visie

De visie op dienstverlening is tot stand gekomen door inwoners en belanghebbenden uit het burgerberaad⁵, alle medewerkers van de gemeente Haaksbergen, het college van B&W en de gemeenteraad.

3. Visie

Onze vernieuwde visie op dienstverlening geeft de richtlijn aan waaraan onze dienstverlening als gemeente moet voldoen. De manier waarop we onze dienstverlening vormgeven, moet direct kunnen worden gekoppeld aan deze visie. Daarnaast laat het zien op welke punten we als gemeente onze dienstverlening willen ontwikkelen.

Onze visie is:

Wij zorgen dat onze dienstverlening passend is, zodat iedereen de dienstverlening krijgt die hij of zij nodig heeft.

Met passend bedoelen we toegespitst op de specifieke behoefte van inwonergroepen, of een individuele inwoner. Dit kan voor iedereen wat anders zijn. Het kan de manier waarop zijn (hoe we het doen) of de oplossing die we bieden (wat we doen). Het doel hiervan moet altijd zijn dat de inwoner hierdoor ontvangt wat hij of zij nodig heeft, rekening houdend met wettelijke kaders en mogelijkheden. Onze visie is opgebouwd vanuit de belevingswaarden van de VNG en aangevuld met de behoefte vanuit het burgerberaad. De eenhoorn met het principe 'Zorgvuldigheid' is afkomstig uit het burgerberaad.



⁴) In Nederland bestaat het **gemeentebestuur** uit de raad en het college van burgemeester en wethouders.

⁵) Een **burgerberaad** is een proces waarin burgers de overheid helpen om besluiten te nemen. Het is een uitbreiding van de democratie die we kennen.

soonlijke beleving heb.

rantie geeft mij een gevoel van controle en inzicht. weet wat ik kan verwachten.

Vanuit deze belevingsprincipes komen we tot de volgende kernwaarden voor de visie dienstverlening:

4. Kernwaarden⁶

Het verschil bij passende dienstverlening wordt voor een belangrijk deel gemaakt door hoe we het doen. Dienstverlening blijft immers mensenwerk. Dit doen we op basis van vier kernwaarden. Kernwaarden zijn uitgangspunten die houvast verschaffen; ze geven richting aan ons handelen. Zij bepalen onze identiteit als dienstverlener, ook naar de samenleving toe.

Dienstverlening is niet gebonden aan een bepaalde afdeling of team, het is een mentaliteit en het is een organisatiebreed thema. We toetsen ons 'doen en laten' continu aan de vier kernwaarden en inwoners en ondernemers zien de kernwaarden terug in ons handelen. Medewerkers weten wat er speelt in de samenleving en ze weten zich in te leven in de inwoners. Samen met inwoners zoeken we een passende oplossing met een juiste balans tussen een flexibele houding en onze toezichhoudende of bijvoorbeeld handhavende rol, waarbij niet altijd kan worden afgeweken van bestaande regelgeving.⁷ Bij plannen en acties vragen we onszelf steeds af of we handelen vanuit één of meerdere van de vier kernwaarden. En nog belangrijker, of inwoners en ondernemers dit ook zo ervaren.

Met de volgende kernwaarden geven we concreet invulling aan onze visie op dienstverlening. De principes worden hierna uitgelegd en gespecificeerd.

1. We werken vanuit de bedoeling⁸
2. De inwoner staat centraal in onze dienstverlening
3. We informeren op tijd en helder, dichtbij en persoonlijk
4. Iedereen doet mee

4.1 Kernwaarde 1: We werken vanuit de bedoeling

Vanuit het uitgangspunt 'werken vanuit de bedoeling' streven we als gemeente in onze dienstverlening ernaar om snel en flexibel te reageren op aanvragen, verzoeken en klachten.

We hebben hierbij aandacht voor de daadwerkelijke vraag van de inwoner en we sluiten daar zo goed mogelijk bij aan. We kijken van buiten naar binnen, dus vanuit de leefwereld van onze inwoners. Het gaat erom dat we de inwoners in één keer zo goed mogelijk helpen. Dit betekent:

- Dat we luisteren, monitoren en actief reageren, we gaan in gesprek
- We handelen op maat en oplossingsgericht
- Het verbeteren van ons informatiesysteem
- Terugkoppeling aan inwoners over de status van hun vraag, aanvraag, verzoek of klacht

4.2 Kernwaarde 2: De inwoner staat centraal in onze dienstverlening

Vanuit het uitgangspunt 'De inwoner staat centraal' streven we ernaar dat de route die de inwoner aflegt met een vraag of verzoek logisch en laagdrempelig is en toegankelijk en snel verloopt. Dit betekent:

- We denken vanuit de behoefte van de inwoner.
- We denken mee in oplossingen en hebben dat als basishouding.
- We vragen door en checken of we elkaar goed hebben verstaan.
- Van tevoren stellen we altijd de vraag; welke informatiewijze sluit het beste aan bij deze groep inwoners? (Bij een groep jongeren is dat anders dan bij een groep van 70+)
- Het optimaliseren van onze processen. Regels die in de weg staan om initiatieven te laten opbloeien, worden versoepeld. (De komst van de Omgevingswet heeft hier zeker invloed op)
- Verder is het belangrijk dat onze website snel en transparant werkt. Stappen in het proces die overbodig zijn, worden uit het proces gehaald.

6) Kernwaarden: laten zien waar een organisatie voor staat. Het bepaalt het gedrag en de cultuur binnen een organisatie en geeft antwoord op de vraag: wat is de essentie van de organisatie? Kernwaarden zijn ook wel de idealen, of de uitgangspunten van een organisatie.

7) Toezicht houden, handhaven: deze rol kan ook bestaan uit het toepassen van preventieve of directe handhaving van openbare orde en veiligheid waarbij niet de persoon, maar de samenleving en omgeving centraal staan.

8) Werken vanuit de bedoeling is werken van buiten naar binnen: 'Verdraaide organisaties' Wouter Hart: "Een organisatie kent een systeemwereld: de wereld van regels, protocollen en prestatie indicatoren, oftewel de optelsom van alles wat op papier is vastgelegd. De leefwereld is de plek waar de vraagstukken in de praktijk spelen, waar mensen elkaar ontmoeten. De bedoeling is dat waar het uiteindelijk om te doen is."

4.3 Kernwaarde 3: We informeren op tijd en helder, dichtbij en persoonlijk

Vanuit dit uitgangspunt streven we ernaar om op tijd en helder, dichtbij en persoonlijk te informeren. Onze dienstverlening is vraaggestuurd ingericht, het contact met de inwoner is gebaseerd op zijn of haar voorkeur. Dit betekent dat onze dienstverlening altijd dichtbij en waar nodig persoonlijk is. We zijn transparant over de gegevensverwerking. We handelen simpel, snel en proactief. 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. Dit betekent dat wij onder andere:

- Informatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken.
- Servicenormen inzichtelijk hebben en ons hieraan houden⁹.
- We streven naar een zo goed mogelijke bereikbaarheid: dit betekent streven naar organisatiebrede bekendheid wie waarvan is, welke collega beschikbaar en bereikbaar is.

4.4 Kernwaarde 4: Iedereen doet mee

Vanuit het uitgangspunt 'Iedereen doet mee' streven we naar meer toegankelijkheid voor iedereen. De gemeente Haaksbergen is een gemeente waarin mensen met verschillende (sub)culturen, opleidingsniveaus, leeftijden, geloofsovertuigingen, samenlevingsvormen, talen, inkomens en leefstijlen samen leven. Dit vraagt om een gemeentehuis dat deze diversiteit weerspiegelt en een plek waarin iedereen zich thuis voelt. Met een passende dienstverlening staan we dichterbij de inwoner. Net als onze andere contactkanalen, is onze online dienstverlening toegankelijk voor iedereen. We communiceren open en helder met onze inwoners. We gebruiken begrijpelijke taal die voor iedereen goed leesbaar is, ook voor laaggeletterden. Als het – ondanks onze inspanningen – onze inwoners zelf niet lukt, dan helpen we hen graag. Dit betekent:

- Een volledig toegankelijke, actuele website.
- Het gemeentehuis als ontmoetingsplek.
- De huisvesting meer toegankelijk, bruikbaar en bereikbaar voor de inwoner, ondernemer en instelling(en).
- Informatie en communicatie steeds zo begrijpelijk mogelijk maken.

5. Strategische doelen

Om de nieuwe visie op dienstverlening wat concreter te maken, hebben we twee strategische doelen opgesteld. Die beschrijven we hieronder.

Op welke wijze zorgen we ervoor dat inwoners die iets van de gemeente nodig hebben naar tevredenheid worden geholpen – nu, straks en in de toekomst?

Doelstelling 1. Eén dienstverleningsconcept

Doelstelling 2. Eén gemeente brede beleving van inwonengerichtheid

5.1 Doel 1 Eén dienstverleningsconcept

"De inwoner doet het zelf waar het kan, wij bieden ondersteuning als de inwoner dit wil of wanneer dit noodzakelijk, haalbaar en mogelijk is."

We kiezen er voor dit dienstverleningsconcept gemeentebreed te gebruiken. Het concept is samen te vatten in vier concrete zinnen:

- De inwoner kiest zelf hoe hij of zij ons bereikt
- De inwoner doet het zelf waar het kan, wij bieden ondersteuning als de inwoner dit wil of wanneer dit noodzakelijk, haalbaar en mogelijk is.
- De inwoner krijgt hulp wanneer dit nodig is.
- De inwoner ervaart passende dienstverlening.

Dit betekent:

- **De inwoner kiest zelf hoe hij of zij ons bereikt:**
Als inwoner heb je de keus uit vier kanalen om de gemeente te bereiken: digitaal, telefoon, post en face-to-face.
- De inwoner doet het zelf waar het kan, wij bieden ondersteuning als de inwoner dit wil of wanneer dit noodzakelijk, haalbaar en mogelijk is.
- **De inwoner krijgt hulp wanneer dit nodig is:**
We blijven in het contact altijd benaderbaar. Concreet betekent dat: aan de balie, telefonisch, aan de keukentafel. Dit is bijvoorbeeld nodig bij een gecompliceerde hulpvraag. Of wanneer mensen

9) **Servicenormen** zijn beloften over de dienstverlening van de overheid. Hierdoor weten inwoners en bedrijven wat ze kunnen verwachten van deze dienstverlening. Deze servicenormen staan op de website van de gemeente vermeld.

moeite hebben om ons digitaal te bereiken. Dat kan zijn omdat het omgaan met computers niet lukt of omdat ze de Nederlandse taal niet goed beheersen. We bieden hulp op maat, maar we nemen de verantwoordelijkheid van een vraag niet over. We gaan met de ander in gesprek, verdiepen ons in de vraag, spreken begrijpelijke taal en faciliteren waar nodig.

- **De inwoner ervaart passende dienstverlening:**

Hoe de inwoner ons ook bereikt, onze dienstverlening is altijd begrijpelijk, toegankelijk en van goede kwaliteit.

5.2 Doel 2 Eén gemeentebrede beleving van inwonengerichtheid

Het verbeteren van de inwonertevredenheid is bovenal een aspect van houding en gedrag. Net als het terugbrengen van het aantal klachten en het zoveel mogelijk werken binnen de wenselijke termijnen. Daarom is een verandering op het gebied van houding en gedrag nodig. Om de vernieuwde visie succesvol te kunnen uitdragen is het nodig dat we ons er bewust van zijn dat iedereen in de gemeentelijke organisatie dienstverlenend bezig is. En we nodigen inwoners uit om dit samen met ons te doen.

“We werken allemaal vanuit de visie op dienstverlening”

Dit betekent:

- ☐ De visie biedt ons de ruimte om ondernemend en proactief te zijn. En omdat we allemaal hetzelfde doel voor ogen hebben, verbetert onze samenwerking. Een ander effect van werken vanuit de visie is dat de producten en diensten die we leveren begrijpelijk zijn voor iedereen.

Als we deze doelen halen, bereiken we de passende dienstverlening die we volgens de visie willen hebben.

6. Thema's aangedragen vanuit het burgerberaad

Omdat de dienstverlening direct de samenleving raakt, hebben we een intensief traject doorlopen op het gebied van participatie. De participatietrede waarvoor is gekozen is 'coproduceren'. Coproductie heeft zowel intern als extern met het inzetten van het burgerberaad, recht gedaan aan het belang dat de gemeenschap heeft bij een gezamenlijke visie op dienstverlening. Tijdens de burgerberaadbijeenkomsten zijn er een aantal thema's concreet benoemd. Er is met de samenleving vervolgens gekeken naar kansen en valkuilen rondom deze thema's. Het is daarom van belang dat deze thema's een plek krijgen in het visiedocument op dienstverlening. Het is de bedoeling dat de diverse teams binnen onze interne organisatie, maar zeker ook de partners waarmee we als gemeente samenwerken, aandacht hebben voor onderstaande focuspunten, bij het uitvoeren van hun werkzaamheden.

Dit zijn de thema's die we vanuit onze samenleving aangereikt hebben gekregen om met focus mee aan de slag te gaan: ☐ Bestuur en samenleving

- Bereikbaarheid en beschikbaarheid
- Zorg en Welzijn
- Iedereen doet mee (inclusiviteit)
- Jeugd
- Ondernemers

6.1 Bestuur en samenleving

- Aandacht voor vertrouwen tussen samenleving en bestuur.
- Aandacht voor de houdbaarheid van gemeentelijke taken.
- Aandacht voor haalbaarheid en verwachttingsmanagement intern in de organisatie en extern naar de samenleving.
- Aandacht voor genereren 3^e geldstromen (zoals vanuit gemeentefonds, burgerfonds, Europese subsidies)

6.2 Bereikbaarheid en beschikbaarheid

- Zorg voor beter vervolcontact.
- Daar waar persoonlijk contact, in een gesprek een behoefte is van de inwoner, wordt daar tijd voor gemaakt.
- Zorg voor een lijst van de contactpersonen (wie gaat over wat?)
- Zorg bij mailcontact voor een ontvangstbevestiging en benoem de vervolgstappen.
- Zorg voor persoonlijke benaderbaarheid.
- Zorg voor duidelijke afhandelingstermijnen.
- Zorg voor gestroomlijnde verwerking en registratie van post.
- Zorg voor duidelijke richtlijnen over hoe er wordt omgegaan met social media.
- Zorg voor registratie van telefonisch contact waar vervolgcacties aan verbonden zijn en check of er afhandeling is geweest.

6.3 Sociaal Domein: Zorg en Welzijn

- Maak nog duidelijker wie wat doet en waar je voor welke vraag terecht kunt.
- Betrek partners van de gemeente Haaksbergen (zoals Wijkkracht).
- Noaberpoort van de gemeente Haaksbergen werd genoemd als voorbeeldfunctie, een heel goed initiatief waarbij de Noaberpoort de toegang is tot zorg en welzijn.
- Wees nog bewuster van toegankelijkheid en doelgroepsbenadering.
- Blijf actief stimuleren dat mensen mee willen blijven doen.
- Houd oog voor voorzieningen waardoor mensen mee kunnen blijven doen in alle leeftijden.
- Zorg voor een basishouding van medewerkers in het actief en aandachtig luisteren en neem daarvoor ook tijd.
- Denk mee, zodat er in oplossingen wordt gedacht.
- Benaderen vanuit vertrouwen.

6.4 Iedereen doet mee (inclusiviteit)

- Houd bij het inrichten van voorzieningen rekening met zowel de fysieke als mentale toegankelijkheid.
- Waar mogelijk wegnemen van mentale en fysieke obstakels.
- Voorkom overprikkeling in een ruimte en bied ruimte aan het gesprek in tijd en aandacht
- Meedoen betekent dat er gekeken wordt naar mogelijkheden en waar de gemeente het niet kan bieden, dat er meegezocht wordt naar oplossingen elders.
- In gesprek zijn, betekent ook handelen en luisteren zonder oordeel, met een open blik als basishouding.
- Medewerkers trainen om zich bewust te zijn van hun eigen houding en gedrag, bij het ervaren van onbegrepen gedrag
- Het ontwikkelen van een inclusiviteitsbeleid in de breedte voor de gemeente Haaksbergen

6.5 Jeugd

- Neem meer tijd om de betrokkenheid van de jeugd te benutten en laat hen meedenken en meedoen (denk hierbij aan rondleidingen, jongerenactiviteiten in het gemeentehuis, jeugdburgemeester, kinderpaleis)
- Betrek partners van de gemeente hierbij (maatschappelijk werk, middelbaar onderwijs, basisscholen, Wijkkracht)
- Informeer jeugd en jongeren door middel van peer-methodiek (betrek jongeren bij hoe zij jongeren zelf kunnen betrekken, verschillende vormen van peer-methodiek)
- Ga meer op pad naar waar de jeugd is om met hen in gesprek te zijn en te blijven over hun toekomst in de gemeente Haaksbergen.
- Geef ook inzicht in wat de gemeente doet, waar de gemeente mee bezig is en naar toewerkt, stimuleer het delen van informatie.
- Spreek jeugd aan in hun eigen belevingswereld en taal.
- Maak gebruik van beeld (vlog, blog, infographics) en social media.

6.6 Ondernemers

- De invoering van een ondernemersloket waarbij ondernemers met vragen de gemeente kunnen benaderen.
- Doe wat je zegt en zeg niet alleen wat je doet.
- Houd de lijnen kort.
- De webformulieren voor aanvragen gemakkelijker digitaal kunnen invullen.
- Bij vestiging van ondernemers in Haaksbergen, is er behoefte aan een welkomstpakket met informatie over ondernemen in Haaksbergen.

Nawoord met focus

Het goed inrichten van de dienstverlening is divers en complex: het doel is om te voldoen aan wensen, eisen en/of zelfredzaamheid van inwoners en bedrijven. Tegelijkertijd heeft de gemeente te maken met toenemende wetgeving vanuit de centrale overheid en is de gemeente gebonden aan de beschikbare financiële en personele middelen.

We hebben twee strategische doelen benoemd om de passende dienstverlening die we volgens de visie willen hebben, te bereiken. Het gaat om:

1. Eén dienstverleningsconcept, waarbij geldt: “de inwoner doet het zelf waar het kan, wij bieden ondersteuning als de inwoner dit wil of wanneer dit noodzakelijk is.”
2. Eén gemeentebrede beleving van inwonergegerichtheid, waarbij we aangeven: ‘We werken allemaal vanuit de visie op dienstverlening’

Als we de strategische doelen willen halen, moeten we meteen aan de slag gaan. Hieronder zie je waar we de komende jaren de focus op willen leggen. In het uitvoeringsbeleidsplan lees je over de opgaven, wat het doel is en een tijdsindicatie.

Investeren in verandering houding en gedrag

De eerste prioriteit is een gemeentebrede aanpak van houding en gedrag. We zien namelijk dat een verandering op dit gebied echt nodig is. Dit is wat we merken in onze organisatie:

- We gaan op verschillende manieren met elkaar en inwoners om.
- We zijn ons onvoldoende bewust van de effecten van onze houding en ons gedrag en de uitwerking daarvan op de ander.

Meerjarig uitvoeringbeleidsplan dienstverlening

In het meerjarig uitvoeringsbeleidsplan dienstverlening geven we aan welke opgaven en werkzaamheden we uitvoeren voor de implementatie en borging van de visie op dienstverlening. Dit doen we in drie fasen, namelijk 'de basis op orde' (tot eind 2024), korte termijn (tot eind 2025) en langere termijn (vanaf eind 2026 tot en met 2030).