

Visie op dienstverlening van de gemeente Gilze en Rijen

Onze dienstverlening is mensgericht, betrouwbaar en gaat met de tijd mee. Iedereen kan van onze dienstverlening gebruik maken.

Inleiding

Of het nu gaat om een vraag, een idee of een aanvraag, wij zijn er voor onze inwoners. In deze visie beschrijven we hoe we dat de komende jaren willen doen. We willen onze dienstverlening verbeteren, zodat die beter past bij wat inwoners nodig hebben. Daarbij luisteren we goed, denken we mee en zoeken we samen naar oplossingen.

In Gilze en Rijen bouwen we samen aan een gemeente waar iedereen mee kan doen. Daarom willen we ook dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk is. Of iemand nu digitaal vaardig is of liever persoonlijk contact heeft – we bieden altijd een passende manier om geholpen te worden. Onze dienstverlening is dichtbij, fysiek én digitaal. Aan de balie, via de telefoon of met een app. Wat je situatie ook is: je moet ons kunnen bereiken én met aandacht geholpen worden. Daarbij maakt het niet uit welke manier de inwoner kiest. Inwoners moeten ons kunnen vertrouwen. Daarom doen we wat we beloven, geven we duidelijke informatie en leggen we goed uit wat wel en niet kan.

In deze visie staan 4 belangrijke punten centraal: we werken mensgericht, zijn betrouwbaar, zorgen dat iedereen mee kan doen en gaan mee met de tijd. Deze punten vormen samen de basis voor hoe we met onze inwoners omgaan.

In de komende hoofdstukken werken we deze 4 punten uit. We beginnen telkens met een voorbeeld van dienstverlening die nu al volgens deze visie gaat. Daarna geven we uitleg bij het punt: wat bedoelen we ermee en wat betekent het voor onze inwoners. Waar we spreken van inwoners, bedoelen we inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners.

We hebben deze visie niet alleen gemaakt. Inwoners, medewerkers en bestuurders hebben meegedacht. Zo zorgen we dat de visie aansluit bij de praktijk. De komende jaren werken we stap voor stap aan het waarmaken van deze visie. We blijven in beweging om het elke dag weer beter te doen voor onze inwoners. Daarbij leren we van ervaringen. Want goede dienstverlening maken we samen.

Wethouder Merijn Scheifes

1. Onze dienstverlening is mensgericht

“Als we binnen de afdeling sociaal domein een aanvraag moeten afwijzen, bellen we eerst even. Onze medewerkers leggen dan uit waarom de aanvraag is afgewezen en helpen de inwoner verder. We sturen ze bijvoorbeeld door naar een van onze partners zoals het Budgetcafé. Daarna sturen we pas de brief.”

Een onderdeel van ons werk is het vragen van feedback aan de inwoner, om op basis daarvan te verbeteren. We behandelen een aanvrager, zoals we zelf behandeld willen worden.”
(Medewerker sociaal domein)

Verbinding is een belangrijke waarde binnen onze organisatie. We zorgen voor verbinding met **mensgerichte dienstverlening**. Dit betekent dat we **écht aandacht** hebben voor onze inwoners. We nemen de tijd voor het contact met inwoners, we luisteren om hun behoeften te begrijpen en we zijn vriendelijk en gastvrij. De manier waarop de gemeente contact heeft sluit aan bij wat inwoners prettig vinden. We personaliseren onze dienstverlening waar dat kan en nodig is. De gemeente denkt hierbij mee in **mogelijkheden**: wat kan de gemeente zelf doen en wat kunnen andere (maatschappelijke) organisaties betekenen.

Bij mensgerichte dienstverlening hoort **transparante communicatie**. Ook wanneer het antwoord nee is geven we de inwoner uitleg en informatie. We komen beloftes na, stellen heldere grenzen en geven duidelijke (voortgangs)informatie. Onze (informatie-)systemen ondersteunen medewerkers. Hierdoor hebben medewerkers zicht op de dienstverlening aan inwoners en kunnen ze de juiste informatie geven. Inwoners voelen **zich prettig bij de manier** waarop de dienstverlening is georganiseerd.

2. Onze dienstverlening is betrouwbaar

“De planvorming en procedures bij de afdeling ruimtelijke ordening duren vaak 1 tot 2 jaar. Er zijn verschillende specialisten bij betrokken, ook van organisaties buiten de gemeente. Ik probeer aanvragers regelmatig informatie te geven over het proces. Hierdoor zijn ze al meer tevreden. Ze denken dan niet 'bij de gemeente gebeurt niks'. We voorkomen hiermee dat er irritaties ontstaan. Zo krijgen we als gemeente meer vertrouwen van onze inwoners.”
(Medewerker ruimtelijke ordening)

Er is steeds minder vertrouwen in de overheid. Met onze dienstverlening werken we eraan dat de gemeente de plek is waar je goed geholpen wordt.

We helpen **direct goed** en stellen geen onnodige of dubbele vragen. Onze wachttijden zijn kort en we handelen zaken snel af. We gaan met veel aandacht om met onze inwoners. Om het vertrouwen te versterken, communiceren we in **duidelijke taal**. We zijn duidelijk over wat de inwoner mag verwachten van de gemeente. En wat de gemeente van de inwoner verwacht. Onze dienstverlening is voor iedereen te bereiken, te begrijpen en inclusief. Tijdens een aanvraag blijven we **open en eerlijk communiceren**. Na afloop leren we van hoe het proces is gegaan. Dat gebruiken we om de kwaliteit van onze dienstverlening te verbeteren. Met dit alles vergroten we het vertrouwen in onze dienstverlening.

We vertrouwen onze inwoners. Ons doel is om **zo min mogelijk informatie** aan inwoners te vragen. Voor sommige diensten is een bepaalde hoeveelheid informatie en controle nodig, zoals een omgevingsvergunning. Waar regels nodig zijn leggen we deze uit en passen we die toe.

We maken onze dienstverlening makkelijker voor inwoners: we helpen bij het maken van slimme combinaties aan diensten.

In onze dienstverlening nemen medewerkers **actief verantwoordelijkheid** voor het beantwoorden en begeleiden van vragen van inwoners. Medewerkers nemen initiatief en tonen leiderschap. Om dit mogelijk te maken krijgen ze vrijheid en vertrouwen om beslissingen te nemen. Ook wanneer zij waarnemen voor een collega als deze niet aanwezig is: dienstverlening gaat door. Als het toch een keer misgaat zijn we daar open over. We communiceren dit en **leren** ervan voor een volgende keer.

3. Onze dienstverlening is voor iedereen

“Een inwoner belde ons. Hij wilde namens zijn vereniging een evenement organiseren, maar hij was niet handig met computers. Het lukte niet om de evenementenvergunning digitaal aan te vragen en hij was daardoor gefrustreerd. We hebben hem aangeboden om samen de plannen voor het evenement te bespreken. Zo konden we hem op weg helpen met de aanvraag en gelijk ook adviseren over een aantal praktische zaken. Hij vond dit erg fijn, maar gaf aan dat hij het volgend jaar graag zelf online zou willen kunnen regelen. We vertelden hem daarom over het Informatiepunt Digitale Overheid en de hulp die onze partners bieden om handiger te worden met de computer.”
(Evenementenregisseur)

De gemeentelijke dienstverlening is **toegankelijk voor alle inwoners**. Door de vorm van de dienstverlening zorgen we dat inwoners zoveel mogelijk zelf kunnen regelen. Dit draagt bij aan hun welzijn en gevoel van zelfstandigheid. Bij dienstverlening die ingewikkeld is of een lange doorlooptijd heeft, kiezen we voor de aanpak **'persoonlijk eerst, digitaal ondersteund'**. Op die manier werken we eraan dat we inwoners zien en ontmoeten.

We zorgen dat producten en diensten voor iedereen toegankelijk en makkelijk te gebruiken zijn. Bijvoorbeeld via onze website. We kijken hierbij naar de doelgroep, het soort product of dienst en de wetgeving. Is toegang tot een product of dienst voor een doelgroep op een bepaalde manier niet mogelijk, dan zorgen we voor een andere manier. Iedereen kan op een passende manier onze dienstverlening gebruiken. We bieden (persoonlijke) hulp als dat nodig is.

Onze dienstverlening houden we zo **simpel** mogelijk. We zijn makkelijk te vinden en zichtbaar op de plekken waar dat nodig is. We kijken vooruit en informeren inwoners over de mogelijkheden. We gebruiken de informatie die we al hebben, stellen geen onnodige vragen aan inwoners en communiceren in duidelijke taal.

We begeleiden onze inwoners naar de meer digitale dienstverlening. We maken dienstverlening digitaal als is bewezen dat het hierdoor makkelijker wordt. Digitale dienstverlening mag geen drempel zijn voor

inwoners. We begrijpen dat nieuwe dingen leren tijd kost en helpen inwoners zoveel mogelijk door **duidelijke uitleg te geven**.

4. Onze dienstverlening gaat met de tijd mee

“Met een gratis app kan een grote groep inwoners problemen in hun straat of wijk eenvoudig melden via hun mobiele telefoon. Inwoners kunnen er ook voor kiezen om problemen via de telefoon, aan de receptie of via de website door te geven. Alle meldingen verzamelen we in 1 applicatie. Dit helpt onze buitendienstmedewerkers om goed en snel problemen op te lossen. Op onze website en in de app tonen we welke meldingen er gedaan zijn en hoe het ervoor staat. Zo hoeft een probleem maar 1 keer gemeld te worden. Nadat een melding is afgehandeld, vragen we de melder om feedback. Zo leren we op basis van reacties van inwoners.”
(Medewerker buitendienst)

Inwoners kunnen contact met ons opnemen op een manier die bij ze past, **online en offline**. Ze kunnen ook wisselen tussen verschillende manieren. We weten dat digitale dienstverlening niet voor alle inwoners gelijk staat aan betere dienstverlening. Naast de online mogelijkheden blijven we inwoners helpen in het gemeentehuis of op andere plekken zoals de bibliotheek. Het maakt niet uit op welke manier inwoners contact opnemen, ze krijgen **altijd hetzelfde antwoord**.

We gebruiken digitale ontwikkelingen vooral als een **hulpmiddel** bij het bereiken van deze visie. Met digitale ontwikkelingen kunnen we inwoners bijvoorbeeld meer ‘eigen regie’ geven. Doordat inwoners zelf de gegevens beheren, statussen kunnen bekijken en afspraken bij elkaar hebben staan, hebben ze een goed overzicht. We helpen inwoners die dat willen om van deze online diensten gebruik te maken.

Digitale ontwikkelingen gebruiken we ook om meer **vooruit te denken en te doen**. Ook helpt het om beter aan te sluiten op de behoefte en belangen van onze inwoners. We gebruiken digitale hulpmiddelen die al met succes door andere gemeentes worden gebruikt. Waar het niet duidelijk is of digitale hulpmiddelen iets toevoegen, gebruiken we ze niet.

Verbinding en context

Deze visie staat niet op zichzelf, maar moet in context met andere visies en beleidsstukken worden geplaatst. Als gemeente bieden we dienstverlening op veel domeinen: denk aan burgerzaken, sociaal domein, vergunningen en openbare ruimte. Deze visie beschrijft hoe we als gemeente er voor onze inwoners willen zijn. Op ieder domein geven we hier invulling aan.

Dienstverlening maken we samen - met inwoners, ondernemers, verenigingen en maatschappelijke partners. We luisteren, leren van ervaringen en zoeken samen naar oplossingen. We zijn een lerende organisatie. De Visie op participatie (2025) geeft richting aan hoe we dit doen.

Tot slot

Deze visie op dienstverlening beschrijft de ideale toekomst voor de dienstverlening van de gemeente Gilze en Rijen. De visie is ontstaan door te luisteren naar de behoeften van inwoners. Bijvoorbeeld door de burgerpeiling en door met inwoners in gesprek te gaan. We spraken ook met de gemeenteraad over onze toekomstige dienstverlening. En we luisterden naar ideeën van ambtenaren die iedere dag werken aan dienstverlening.

Als lerende organisatie werken we de komende jaren stap voor stap aan het waarmaken van deze visie. We blijven in contact met inwoners en de gemeenteraad om het elke dag weer beter te doen voor onze inwoners. De ABG-organisatie ondersteunt hierbij. Samen maken we mensgerichte dienstverlening.