

Visie Dienstverlening Alphen aan den Rijn 2024-2028

*Betrouwbare, transparante
dienstverlening
met een menselijke maat*

Behoort bij besluit van de raad der gemeente
Alphen aan den Rijn, van ,nr 3231398
De griffier,

Oktober 2024

Alphen aan den Rijn

Waarover gaat deze visie dienstverlening

Wij, de gemeente Alphen aan den Rijn, zijn er voor onze klanten: iedereen met een belang in Alphen aan den Rijn.

Iedereen wil als een **klant** behandeld worden. Zeker als je geen keuze hebt.

We spreken over Klant. Daarmee bedoelen we: inwoner, ondernemer, bedrijfsmedewerker, buurtbewoner, gast, belastingbetaler, toerist, kiezer, gebruiker, onderdaan, vrijwilliger, en interne klanten: collega's, partners en leveranciers.

Dienstverlening is het bestaansrecht van onze gemeente. Dat doen we:

- direct in de individuele contacten bij de levering van al onze 300+ producten en diensten en via onze communicatiekanalen;
- aan de Alphenese samenleving via het collectieve werk in de leefomgeving en de voorzieningen en de bestuurlijke keuzes daarbij;
- indirect en intern door goede dienstverlening mogelijk te maken via beleid en bedrijfsvoering.

Dienstverlening gaat ook over de manier waarop we werken: een klantgerichte houding en de ervaren beleving door onze klanten.

Samen maken wij dat Alphen aan den Rijn een gemeente is waar het goed leven, wonen en werken is. Mensen voelen zich hier welkom en veilig.

Daarom leveren wij betrouwbare en transparante dienstverlening die aansluit op de vraag en behoefte van onze inwoners en ondernemers. Waar nodig helpen we mensen om op eigen benen te staan. We weten wat er in onze samenleving speelt en zijn actief aan de slag met initiatieven van buiten. Wij doen dit samen met de Alphenese inwoners, ondernemers, organisaties en partners.

Wij zijn een menselijke en wendbare 100+ gemeente.

Missie en visie van de gemeentelijke organisatie.

1. Waar staan we nu?

In het uitvoeringsprogramma van het **Coalitieakkoord** 2022-2026: “Zichtbaar en dichtbij” staat dat we een “betrouwbare gemeente en partner” willen zijn. We leveren “dienstverlening aan inwoners op maat”.

De les uit de uitvoering van het vorige ‘**Ambitiedocument** Toonaangevende dienstverlening 2018-2022’ is dat we voor een goede directe dienstverlening, ook de collectieve en indirecte dienstverlening moeten verbeteren.

Inwoners geven in **onderzoeken** als Burgerpeiling, klachtenrapportages en klanttevredenheidsonderzoeken aan dat ze behoefte hebben aan transparante informatie en betrouwbare communicatie. En dat daar nog veel te verbeteren is en dat dat continue aandacht vraagt. Goede dienstverlening draagt in belangrijke mate bij aan het vertrouwen in de (lokale) overheid.

Ontwikkelingen in de krappe arbeidsmarkt en **digitale mogelijkheden** geven kansen en noodzaak aan voor verbetering van dienstverlening. Zo moeten we ons voorbereiden op de komende Europese en Nederlandse digitale regelgeving en liggen er kansen bij het gebruik van artificiële intelligentie.

De maatschappij wordt steeds complexer. “**Complexiteit** is het grootste knelpunt bij publieke dienstverlening” stelt het rapport Staat van de Uitvoering. Als eerste overheid voor onze inwoners hebben we de taak om onze inwoners daarbij te helpen. Direct in de contacten en indirect door uitvoeringsgericht beleid en klantgerichte bedrijfsvoering.

We hebben diverse **uitdagingen in onze organisatie**. Ontwikkelingen volgen steeds elkaar sneller op. Bij het maken van keuzes helpt het om de focus te leggen op samenwerking voor een goede gemeentebrede dienstverlening, in alle verschijningsvormen.

Met deze visie geven we richting en doel aan waar we met de hele organisatie heen willen:

***betrouwbare en transparante dienstverlening
met een menselijke maat.***

2. Wat is onze visie op dienstverlening?

Bij ons staat de klant centraal

Iedereen die bij ons aanklopt is welkom. Wij zijn zichtbaar en herkenbaar. Wij zijn toegankelijk, bereikbaar en we gaan samen in gesprek. De klant hoeft daarbij niet te begrijpen hoe wij georganiseerd zijn.

Wij voelen ons verantwoordelijk voor de vraag van de klant en diens leefomgeving.

Niet alleen de klantbehoefte staat centraal, we kijken ook naar gehele context en we handelen vervolgens in een transparante balans tussen het individuele en algemene belang, op basis van wederzijds vertrouwen.

We zoeken naar een passende oplossing en we maken mogelijk wat nodig is. Onze dienstverlening is persoonlijk, maar hangt niet af van personen.

Wij zijn betrouwbaar en transparant

Elke klant mag van ons altijd een eenduidige werkwijze, kwaliteit, deskundigheid, flexibiliteit, duidelijke taal en heldere afspraken verwachten.

De klant kiest zelf wanneer en via welk beschikbaar kanaal het contact verloopt. Wij zorgen ervoor dat gedurende de hele klantreis via elk beschikbaar kanaal dezelfde informatie en beleving te krijgen is. Er moet een logische en vlotte route te volgen zijn.

Klanten hebben digitaal inzage in de eigen gegevens, documenten, eigen processen en die waar ze belang bij hebben zoals in hun buurt. Ook maken we, binnen de grenzen van wat mogelijk is, inzichtelijk met wie de informatie wordt gedeeld en leggen we niet meer vast dan nodig is. De klant heeft daarmee zelf de controle over zijn eigen proces, informatie en gegevens en kan deze inzien, delen, toevoegen en aangeven dat iets niet klopt.

Deze transparantie geldt ook voor informatie over ontwikkelingen in de buurt. Bijeenkomsten, voorzieningen en projecten waar klanten belang bij kunnen hebben en waar we informatie over hebben, bieden we op geschikte kanalen aan.

Hiervoor bieden wij een veilige en vertrouwde omgeving om informatie te krijgen, zaken te doen en samen te werken. Daarbij beschermen we gevoelige informatie en beschermen we de privacy van de klanten en gaan we zorgvuldig om met de data en technieken die we gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

Wij handelen met een menselijke maat

We zorgen dat iedereen krijgt waar hij recht op heeft, we voorkomen ook dat klanten krijgen waar ze geen recht op hebben. Wij zijn proactief en proberen klanten gericht te wijzen op de mogelijkheden die er zijn, en ook op de regels en beperkingen. We leveren in gelijk situaties, gelijke antwoorden of diensten, maar zijn ook in staat om in ongelijke situaties het verschil te maken.

Wij werken en leren samen

Om niet alleen als één gemeente, maar ook als één overheid te kunnen handelen, werken we ook samen met andere overheidspartners.

Voldoen we hier niet aan? Dan leren we daarvan en zijn daar transparant over. Alleen zo kunnen we onze dienstverlening en ons werk als gemeente continu verbeteren en het vertrouwen van onze klanten versterken.

3. Hoe gaan we de visie realiseren?

Om het toekomstbeeld uit de visie te realiseren werken we vanuit de volgende ontwikkelsporen en uitgangspunten.

a) DNA dienstverlening

DNA Dienstverlening betekent dat je werkt vanuit de behoefte, verwachting en leefwereld van de klant.

Het eerste klantcontact is super belangrijk, maar de kansen voor verbetering liggen vooral dieper in de organisatie. Dat gaat verder dan klantvriendelijk gedrag. Ook als je geen direct contact of klantproduct hebt, heb je een verantwoordelijkheid en rol in de keten van samenwerking met collega's en partners. Voor iedereen in de organisatie en die namens de gemeente werken, moet duidelijk zijn voor wie we werken en wat zijn of haar bijdrage daaraan is in de keten tot onze klanten. De kernwaarde Klantgerichtheid geldt daarmee voor ons allemaal.

Denken en werken vanuit de leefwereld van onze klanten is het uitgangspunt bij ons handelen, bij het maken van uitvoeringsgereed beleid en producten, bij het inrichten van processen en systemen en natuurlijk ook in onze manier van communiceren.

DNA dienstverlening lijkt logisch en eenvoudig, maar vanwege de complexiteit van belangen of omstandigheden is het niet altijd eenvoudig te realiseren en vraagt dit blijvend aandacht.

b) Één gemeente dichtbij (integraal klantbeeld)

Onze klanten hebben te maken met één lokale overheid waar zij van afhankelijk zijn of zaken mee doen. Dat betekent dat we als één gemeente herkenbaar, vindbaar en bereikbaar moeten zijn, als organisatie en als individuele medewerker. Dat begint bij de start van een vraag of contact en dat blijft van belang gedurende het hele proces of project.

Niet alleen de gemeente is één eenheid, de klant is dat ook. Eén persoon of organisatie met een compleet in een context van omstandigheden en omgeving. Om aan die eenheid betrouwbare dienstverlening te kunnen bieden, willen we een integraal beeld kunnen maken met de informatie die we binnen de organisatie al over de klant hebben of krijgen, binnen ethische en wettelijke kaders. Vanuit een goed klantbeeld kunnen we ook pro-actief diensten gaan verlenen.

Om als één gemeente te kunnen handelen én om onze klanten als één geheel te kunnen zien, moeten we meer gaan samenwerken, onze informatie op elkaar afstemmen en integraler werken. Dat geldt zowel binnen de organisatie als met de partners waarmee we samenwerken. Met andere overheden werken we aan overheidsbrede dienstverlening.

Dit vraagt continue aandacht voor de spreekwoordelijke relaties 'van buiten naar binnen', 'van binnen met binnen' en 'van binnen naar buiten'.

c) Menselijke maat

De menselijke maat gaat over het benaderen van de dienstverlening vanuit de leefwereld van onze klanten en niet vanuit regels, procedures en systemen. Door de toegenomen complexiteit, onze schaalgroei, specialisaties en efficiency groeit de afstand tot het individu of de fysieke situatie. Dat vergt dat we actief moeten werken om goed aangesloten te blijven op de behoeften, leefwereld en ontwikkelingen daarin: menselijk en wendbaar zijn.

Dienstverlening is gelijk voor al onze klanten. Daarbinnen kan standaardiseren binnen segmenten en doelgroepen helpen om beter toe te spitsen op de situatie van een specifieke doelgroep. De behoeften van die doelgroepen lopen soms dwars door de organisatie heen. Denk aan klanten met een ondersteuningsvraag of anderstaligen, maar ook om klanten die met de toezicht- of handhavingskant van de gemeente te maken krijgen of ondernemers waaraan we in een divers palet aan diensten verlenen. Het meer standaardiseren aan de basis geeft ruimte om duidelijk te krijgen waar op maat werken nodig is. Juist in Alphen aan den Rijn waar we sterk zijn in ad hoc oplossingen, gaat die gezamenlijke basis weer ruimte geven voor op maat werken waar dat echt nodig is.

Ook in onze houding en handelwijze kunnen we het verschil maken in beleving waardoor we weer verder aan vertrouwen bouwen. Soms willen we daar zelfs een plus bovenop het basis klantgericht gedrag laten ervaren ('hostmanship').

d) Werkwijze bij verbeteren dienstverlening

De ontwikkeling van de dienstverlening is nooit af. Het vraagt om een samenhangende aanpak die meebeweegt met de behoeften van klanten en de maatschappelijke, technologische en organisatorische ontwikkelingen.

We ontwerpen vanuit de behoefte van onze klanten;

Behoeften, ervaringen en feitelijk gedrag van onze klanten onderzoeken we structureel, kwantitatief en kwalitatief. We ontwikkelen de dienstverlening samen met klanten in passende vormen van participatie.

We verbeteren onze dienstverlening continue;

We leren door ervaringen en data in te zetten om te signaleren, repareren, leren en voorkomen. We passen onze dienstverlening daar steeds op aan. Daarom werken we aan een open cultuur waarin we prettig samen kunnen leren.

We streven naar een 8 voor persoonlijke directe dienstverlening en een 7 voor de overige gemeentelijke dienstverlening.

We werken samen met (overheids)partners

Op diverse manieren werken we samen met onze partners in de ketens van processen van dienstverlening en voorbereiding in beleid daarop. Voor innovatie en verbetering gebruiken we goede voorbeelden van andere organisaties en sluiten we aan op gezamenlijke ontwikkelingen als bv Common ground informatiekundige visie van de VNG. Gemeente Alphen aan den Rijn stelt zich op als volger ten opzichte van de gemeenten met ontwikkelcapaciteit.

We gebruiken deze uitgangspunten ook om te toetsen of iets wel of niet bijdraagt aan betrouwbare en transparante dienstverlening op menselijke maat.

Wanneer is de visie gerealiseerd?

De doelen en richting van deze visie blijven ook relevant na 2028.

De activiteiten en resultaten uit de Uitvoeringsprogramma's Verbeteren Dienstverlening bepalen het tempo.

Alphen aan den Rijn

Gemeente Alphen aan den Rijn
Stadhuisplein 1
Postbus 13
2400 AA Alphen aan den Rijn
Telefoon 14 0172
gemeente@alphenaandenrijn.nl
www.alphenaandenrijn.nl

Alphen aan den Rijn