



# Ik ben er voor jou!

verbindende visie dienstverlening 2023 - 2027

# Ik ben er voor jou!

verbindende visie dienstverlening 2023 - 2027

vastgesteld januari 2023





## Voorwoord

Als kersverse wethouder met de portefeuille dienstverlening ben ik in mijn eerste werkweken onder de indruk geraakt van het werk dat er wordt verzet in onze organisatie. Ik zie een enorme gedrevenheid het goede te doen voor de mensen in Apeldoorn en dat stemt me trots. Onze dienstverlening kent een solide basis en dat is een voorwaarde om deze verder te kunnen verbeteren. Dat laatste is nodig, omdat we geconfronteerd worden met verschillende maatschappelijke ontwikkelingen waar we als lokale overheid antwoord op moeten geven.

Het vertrouwen in de overheid is de afgelopen jaren sterk gedaald. De coronapandemie, maar ook misstanden bij diverse uitvoeringsinstanties hebben een flinke bres geslagen in dit vertrouwen. De lokale overheid lijkt het weliswaar iets beter te doen dan de landelijke, maar dat neemt niet weg dat dit ook voor ons als gemeente een zorgelijke ontwikkeling is. Zonder vertrouwen van onze inwoners, ondernemers en organisaties in onze stad wordt het steeds lastiger en soms zelfs onmogelijk ons werk te doen.

Het is aan ons het vertrouwen te herstellen. Dat is wat mij betreft geen vrijblijvendheid, maar noodzaak. En geldt niet alleen voor collega's die dagelijks contact hebben met de mensen voor wie we ons werk doen, maar vraagt iets van ons allemaal. Direct of indirect werken we allemaal voor de mensen in onze stad en zijn we afhankelijk van elkaar. Niet voor niets draagt deze visie de titel: 'Ik ben er voor jou!'.

Tegelijkertijd zijn er diverse ontwikkelingen die ervoor zorgen dat er andere en soms hogere eisen aan onze dienstverlening worden gesteld. De 24-uurs economie bijvoorbeeld, vraagt dat we sneller reageren. Het aantal mensen dat problemen heeft met taal, rekenen of digitale vaardigheden is aanzienlijk en dat maakt dat we moeten nadenken hoe we ook deze groep mensen bereiken en betrekken. Ook verruwing van omgangsvormen en tekorten op de arbeidsmarkt zijn voorbeelden van ontwikkelingen waar wij in ons dagelijks werk iets van merken.

**DE UITGANGSPUNTEN VAN DE VISIE VORMEN DE KERN VAN HOE WE MET INWONERS, ONDERNEMERS EN ANDERE ORGANISATIES ÉN ELKAAR ALS COLLEGA'S WILLEN OMGAAN: BENADERBAAR, BEGRIJPELIJK EN BETROUWBAAR.**

Deze ontwikkelingen hebben vanzelfsprekend gevolgen voor onze dienstverlening. Gaat het dan nu zo slecht? Zeker niet. Zoals ik zei is de basis goed. Dat is ook wat we vaak terugkrijgen als we mensen vragen naar onze dienstverlening. Toch blijft er altijd ruimte het beter te doen.

We hebben in kaart gebracht waar het op dit moment nog knelt en dat als uitgangspunt genomen om te verbeteren. Dat zijn de basisprincipes voor onze houding en gedrag die, samen met de bouwstenen ervoor zorgen dat we stappen kunnen maken in onze dienstverlening. Omdat de principes voor ons allemaal gelden, weten ondernemers, inwoners en organisaties wat ze van ons, maar ook wat we als collega's van elkaar, kunnen verwachten. En waar we elkaar op kunnen aanspreken.

Elkaar aanspreken is spannend en vraagt lef, ruimte en vertrouwen. Ruimte en lef om fouten te durven maken en hier eerlijk over te zijn en van te leren. En heb het lef om elkaar in vertrouwen aan te spreken en om te gaan met feedback. Het is belangrijk dat we elkaar ruimte hiervoor geven. Ook hier geldt: 'Ik ben er voor jou'.

De uitgangspunten van de visie vormen de kern van hoe we met inwoners, ondernemers en andere organisaties én elkaar als collega's willen omgaan: benaderbaar, begrijpelijk en betrouwbaar. Dat betekent dat we ons verplaatsen in de inwoner, in plaats van denken voor haar, hem of hun. Dat we luisteren naar ondernemers en organisaties, zodat we écht weten wat ze denken, vinden, nodig hebben of welke drempels ze ervaren. Door inwonerreizen te doen, maken we inzichtelijk hoe onze dienstverlening beleefd wordt en waar eventuele knelpunten zitten. Stappen die we zetten om te komen tot een nóg betere dienstverlening

De gedrevenheid die ik in onze organisatie zie, maakt dat ik er alle vertrouwen in heb dat het ons lukt de aansluiting met onze inwoners, ondernemers en organisaties te behouden. Uiteindelijk levert dat niet alleen onze inwoners, maar ook onszelf iets op. Met vertrouwen in onze organisatie wordt ons werk makkelijker en het contact met onze inwoners en elkaar plezieriger. Dat lijkt me meer dan de moeite waard om in te investeren.

Marco Wenzkowski  
Wethouder dienstverlening  
Januari 2023





# 1. Inleiding

Je leest de dienstverleningsvisie van de gemeente Apeldoorn. Deze visie is bedoeld om richting te geven, te verbinden en te inspireren.

Er ligt al een goede basis met mooie resultaten op gebied van onze dienstverlening, zoals ook het coalitieakkoord aangeeft. Onze tevredenheidcijfers kennen de afgelopen jaren een stijgende lijn. Hier mogen we met elkaar best trots op zijn! Waarom dan deze dienstverleningsvisie? Dat ligt in de volgende redenen:

- Het college van Apeldoorn heeft in het coalitieakkoord 2022 – 2026 dienstverlening een belangrijke plek gegeven. Trefwoorden zijn: benaderbaar, bereikbaar, aansprekend, betrouwbaar en betrokken. Er ligt een goede basis, maar gemeenschappelijke doorontwikkeling is en blijft noodzakelijk. Deze dienstverleningsvisie geeft de organisatie handvatten om de bestuurlijke ambities te realiseren.
- Er vinden veel goede ontwikkelingen plaats in de organisatie (denk aan het project IDEAAL in het thema Maatschappelijke ontwikkeling en de voorbereidingen op de invoering van de Omgevingswet in het thema Ruimte en Economie), echter zonder een inhoudelijke en gemeenschappelijke verbinding en richting op gebied van dienstverlening. Deze visie brengt op gebied van dienstverlening samenhang tussen de thema's en de organisatievisie.
- Er komen nieuwe ontwikkelingen op ons af in het kader van open overheid (denk aan de Wet open overheid) en we zien technologische kansen (denk aan apps, chat, videobellen). Met deze dienstverleningsvisie bieden we een toekomstbestendig kader tot 2027 om deze ontwikkelingen te toetsen. De vorige visie dateert van 2018.
- Dienstverlening is onze beroepstrots, we zijn een dienstverlenende organisatie en streven continu naar verbetering. Deze dienstverleningsvisie is hiervan een logische weergave.

In dit document gebruiken we verschillende termen. Om met elkaar te delen wat we bedoelen en eenduidigheid te bevorderen, beschrijven we eerst een paar definities:

- Dienstverlening is 'het verlenen of leveren van diensten aan een ander'. Het gaat om inhoud (product of dienst) en om vorm (dienstbaarheid/houding) tegelijk. Uiteraard binnen de bedoeling van de gemeentelijke organisatie.
- Er zijn meerdere begrippen die je kunt gebruiken om iedereen te omschrijven die in Apeldoorn woont of (samen)werkt of Apeldoorn bezoekt. Denk aan woorden als inwoners, ondernemers, bezoekers, cliënten, toeristen, organisaties, ketenpartners, verenigingen, wijken, buurten, dorpen etc. Voor de leesbaarheid van dit document gebruiken wij als overkoepelend woord voor al deze groepen het woord 'inwoners'.
- Vanuit de bedoeling van dienstverlening kom je gauw uit op woorden als 'klant' en 'klantgericht'. Maar gemeenten hebben geen klanten in de zin van keuzevrijheid of dat alles altijd mag en kan. Daarom gebruiken we deze woorden ook niet, wel de achterliggende bedoeling/denkwijze.

## Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden kaders en ontwikkelingen geschetst met impact op onze dienstverlening. In hoofdstuk 3 lees je de dienstverleningsvisie 'Ik ben er voor jou!'. Deze visie wordt in hoofdstuk 4 en 5 verder uitgewerkt. Hoofdstuk 4 staat stil bij het bijbehorende en gewenste dienstverleningsgedrag. In hoofdstuk 5 worden relevante bouwstenen in/voor onze dienstverleningsprocessen geïntroduceerd.

“IK BEN ER **VOOR JOU!**” IS EEN  
DIENSTVERLENINGSVISIE DIE  
**RICHTINGGEVEND** IS VOOR **IEDEREEN**  
IN DE ORGANISATIE.



# Visie op dienstverlening

SAMEN GROEIEN NAAR HET APELDOORN VAN MORGEN

CREDO:

Ik ben er voor jou!

VISIE

Apeldoorn wil als gemeente benaderbaar, begrijpelijk en betrouwbaar zijn. Voor álle mensen. De inwoner moet in onze dienstverlening centraal staan. In ons contact met inwoners, ondernemers, andere organisaties en als collega's onderling is wat we uitstralen én waarmaken: Ik ben er voor jou!



- 1 IK BEN ER VOOR JOU
- 2 IK DURF MAATWERK TE VERKENNEN
- 3 IK CHECK OF IK JOU GEHOLPEN HEB
- 4 IK LEER ELKE DAG VAN GISTEREN
- 5 WIJ KENNEN ONS RESULTAAT

1  
DEFINIEER JE GEBRUIKERS VOOR WIE JE HET DOET

2  
ORGANISEER JE PROCES ALS EEN INWONERREIS

3  
ORGANISEER ALLE INFORMATIE BIJ ELKAAR EN ZORG VOOR EEN INTEGRAAL INWONERBEELD

5 BASIS PRINCIPES voor houding & gedrag

6 BOUW STENEN voor onze dienstverleningsprocessen

4  
MAAK EEN BEWUSTE KEUZE IN JE INZET VAN KANALEN EN TOEGANG

6  
CREËER INZICHT IN JE DIENSTVERLENINGSRESULTAAT

5  
SCHRIJF IN BEGRIPPELIJKE TAAL DIE PAST BIJ DE BELEVINGSWERELD VAN JE GEBRUIKERS





## 2. Ontwikkelingen in en kaders voor onze dienstverlening

Deze visie komt niet 'uit de lucht' vallen. Zo zijn er het coalitieakkoord en de organisatievisie die kaders meegeven voor onze dienstverlening. Daarnaast hebben externe ontwikkelingen invloed op onze dienstverlening. En we hebben uiteraard bestaande dienstverlening, waarin veel zaken goed lopen, maar waar we ook te maken hebben met vraagstukken die verbetering vragen. Deze beschrijven we in dit hoofdstuk.

### 2.1 Samenhang bestaande kaders

Het college van Apeldoorn heeft in het coalitieakkoord 2022 - 2026 dienstverlening een belangrijke plek gegeven. Apeldoorn wil benaderbaar, bereikbaar, aansprekend, betrouwbaar en betrokken zijn. Voor alle mensen. Specifieke elementen die in het coalitieakkoord benoemd staan zijn: voorkomen van opeenstapeling van regels, aandacht voor laaggeletterdheid en inclusie in onze dienstverlening, en het vermogen om vanuit 'ja, mits' maatwerk te kunnen voorzien en hier als medewerker 'regelruimte' voor te hebben.

In de organisatievisie 2020 'Wij werken samen aan het Apeldoorn van morgen!' wordt de richting uitgesproken samen het beste voor Apeldoorn te doen. Zowel door de basis op orde te hebben, als door te investeren in vernieuwing en innovatie. Centraal in ons werk staan resultaatgericht en wendbaar werken. Dit vraagt van ons om gericht te kijken naar kansen om te verbeteren en te vernieuwen. We werken vanuit vier kernwaarden: vakmanschap, innovatiekracht, betrouwbaarheid en samenwerking.

In 2021 heeft de gemeenteraad de iVisie vastgesteld voor de periode 2022 - 2026. Met betrekking tot dienstverlening benoemen we daarin dat we de digitale dienstverlening makkelijker en persoonlijker maken, waarbij inclusiviteit (eenvoud voorop) en digitale toegankelijkheid leidend zijn. We onderzoeken mogelijkheden om beter aan te sluiten op hoe inwoners gewend zijn om digitaal met anderen te communiceren, denk aan videobellen en/of chatten. Verder maken we informatie toegankelijk en vindbaar en ondersteunen we regie op eigen gegevens voor inwoners. Transparantie in wat we doen en vastleggen is de norm.

### 2.2 Ontwikkelingen extern

Zowel landelijk als lokaal in Apeldoorn zijn er verschillende ontwikkelingen en trends zichtbaar die invloed hebben op een succesvolle dienstverlening van de gemeente Apeldoorn.

- Het vertrouwen in de overheid is sterk gedaald. De benaderbaarheid en toegankelijkheid van de overheid als geheel wordt door allerlei recente misstanden bij uitvoeringsinstanties scherp gevolgd. De toeslagenaffaire is daar een prangend voorbeeld van. De gemeente is onderdeel van deze zogenaamde systeemwereld. Gaat het ergens goed mis in de keten, dan raakt dit ook ons imago en onze betrouwbaarheid. De gemeente is voor inwoners en veel ondernemers de meest nabije overheid. Zelf het goede voorbeeld geven is de eerste stap en zorgdragen voor goede benaderbaarheid in de keten een volgende stap.
- Het gezag van de overheid staat onder druk. Mensen worden kritischer. Het draagvlak voor het handelen van de gemeente is niet vanzelfsprekend meer. Steeds vaker wordt ons optreden met argwaan bekeken. Dat tast onze slagkracht aan. Door te investeren in vakmanschap, betrouwbaarheid en betrokkenheid kunnen we onze relatie met iedereen in onze gemeente verbeteren en ons gezag herwinnen.



- In de 24-uurseconomie gaat alles sneller en stelt men hogere eisen aan dienstverlening. Men wil zaken direct kunnen regelen. Digitale innovaties maken meer mogelijk. Als gemeente willen we daarin mee. Om handmatige of eenmalige taken te automatiseren. Of om inwoners meer regie te geven over de gegevens die zij met de gemeente uitwisselen. Ook op afstand een gesprek voeren is mogelijk. Het effect is wel dat alles sneller gaat, en dat de verwachting op snelle dienstverlening groeit.
- Een groot deel van de Nederlandse volwassenen heeft problemen met lezen, schrijven en/of rekenen. 15% tot 20% van de volwassenen is laaggeletterd, laag gecijferd of beschikt niet over de basisvaardigheden om online taken te kunnen uitvoeren of om via digitale technologieën te communiceren (Europese Rekenkamer, 2021). Anderzijds is er ook een groep die juist steeds deskundiger wordt, of denkt te zijn.
- Verruwing in het contact is een ontwikkeling die meer lijkt toe te nemen. In onze samenleving zien we dat de persoonlijke ruimte om te incasseren als je niet direct je gelijk krijgt groter wordt. Dit krijgt vaak ook verbale en/of fysieke bijval.
- Groeiende aandacht voor inclusiviteit. Bij inclusiviteit voelt iedereen de veiligheid en ruimte om zichzelf te zijn, om de ander zichzelf te laten zijn. Er is sprake van gelijkwaardigheid. Voor dienstverlening vraagt dit ook voortdurend kijken hoe je de ander als mens benadert en niet gelijk in een hokje stopt.
- Beschikbaarheid van professionals. Op de arbeidsmarkt wordt op steeds meer plekken een toenemende krapte ervaren om vacatures goed in te vullen. Zowel in kwaliteit als kwantiteit. De continuïteit en betrouwbaarheid in je dienstverlening als gemeente is daarmee niet automatisch verzekerd.

### 2.3 Continue verbetering

Dienstverlening gebeurt elke dag weer. Vele vragen, meldingen en verzoeken van inwoners worden dagelijks goed afgehandeld. Om goed te blijven, vraagt dit ook scherpte. Zowel op het aansluiten bij ontwikkelingen, het benutten van kansen als het doorvoeren van verbeteringen. De wereld staat niet stil. Er is altijd feedback. Er is altijd verbetering mogelijk.

Bij de totstandkoming van deze dienstverleningsvisie is daarom binnen alle thema's deze noodzaak voor continue verbetering aangesproken. Met behulp van een interne kwalitatieve inventarisatie zijn patronen verkend in knelpunten, irritaties, waarnemingen over waar de dienstverlening beter kan. Gebaseerd op basis van feedback van inwoners, ondernemers, klachten, tevredenheidsonderzoeken en andere signalen van buiten. Maar ook gebaseerd op eigen ervaringen en die van collega's.

Deze patronen vormen ook de basis voor de komende periode. Zowel voor het gewenste dienstverleningsgedrag (hoofdstuk 4) als voor de bouwstenen die nodig zijn om de ambities van deze visie waar te maken (hoofdstuk 5). In hoofdstuk 3 lees je nu eerst de visie.

**DIENSTVERLENING GEBEURT ELKE DAG WEER. VELE VRAGEN, MELDINGEN EN VERZOEKEN VAN INWONERS WORDEN DAGELIJKS GOED AFGEHANDELD. OM GOED TE BLIJVEN, VRAAGT DIT OOK SCHERPTE.**

## 3. Onze visie 'Ik ben er voor jou!'

Op basis van de eerder beschreven kaders, ontwikkelingen en knelpunten/verbeterpunten, komen we tot onderstaande visie.

**Apeldoorn wil als gemeente benaderbaar, begrijpelijk en betrouwbaar zijn. Voor álle mensen. De inwoner moet in onze dienstverlening centraal staan. In ons contact met inwoners en als collega's onderling is wat we uitstralen én waarmaken: Ik ben er voor jou!**

### Benaderbaar

Wij zijn voor inwoners, ondernemers en veel organisaties de meest nabije overheid. Zij moeten ons kunnen vertrouwen. Daarvoor is nodig dat we benaderbaar en als hele organisatie goed bereikbaar zijn. Wanneer iemand ons benadert, ervaart deze persoon dat hij of zij op de goede plek is. Op basis van de vraag die er is, helpen we op een logische en snelle manier.

Iedereen weet waarvoor je bij de gemeente Apeldoorn terecht kunt en via welke weg. Dat kan digitaal zijn, maar is persoonlijk waar nodig. De mogelijkheden zijn afhankelijk van product, dienst en doelgroep. We zorgen dat kanalen goed op elkaar zijn afgestemd. In elk kanaal dezelfde informatie en behandeling.

Een vraag wordt nooit verkeerd gesteld. Door samen te werken als één organisatie zorgen wij ervoor dat iedereen wordt geholpen. Een vraag hoeft ook maar één keer aan ons te worden gesteld. We laten degene die de vraag stelt daarbij niet los en zorgen er samen voor dat hij of zij wordt geholpen. Ook als de vraag bij een andere dienstverlener thuishoort dan de gemeente Apeldoorn, helpen we deze persoon op weg. Zodat iedereen zich geholpen voelt.

### Begrijpelijk

Onze dienstverlening is helder en begrijpelijk. We voorkomen dat onze inwoners, ondernemers en organisaties last hebben van onduidelijke taal of procedures. Met elkaar vinden we het belangrijk dat álle brieven en teksten (beleid/regels) direct duidelijk zijn. Ook dat die taal aansluit bij de belevingswereld van de lezer. Waar we ons te houden hebben aan wetten, verordeningen en beleid zorgen we voor een goede vertaling die aansluit bij de doelgroep.

We verplaatsen ons steeds in de ander en proberen hem te begrijpen. We verlenen de dienst passend bij de vraag. Dit vraagt van ons dat we goed in beeld hebben, voor wie en welke doelgroep we het doen. We durven hiervoor ook buiten de gebaande paden te treden om te kijken wat de mogelijkheden zijn. Onze houding is open, meedenkend en faciliterend.

We investeren in vernieuwing en innovatie. We onderzoeken mogelijkheden om beter aan te sluiten op hoe men gewend is met anderen te communiceren, denk aan apps, chat en/of videobellen. Maar steeds met als toetsingskader dat het aansluit op het proces en de doelgroep(en). Onze digitale dienstverlening maken we makkelijker. Inclusiviteit (eenvoud voorop) en digitale toegankelijkheid zijn leidend. Álle mensen kunnen onze producten en diensten goed gebruiken.



## Betrouwbaar

Inwoners, ondernemers en organisaties kunnen op ons rekenen en als collega's rekenen we op elkaar. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen. Transparantie in wat we doen en wat we vastleggen is de norm. We dragen zo bij aan regie op eigen gegevens, waarbij de gegevens die we delen kloppen. We vragen de bij ons bekende gegevens niet opnieuw op en stellen geen overbodige vragen. Zowel inwoner en ondernemer (via Mijn Apeldoorn) als medewerker hebben overzicht van en inzicht in alle interacties tussen beiden.

Dienstverlening goed doen betekent niet dat alles kan. Soms is ons antwoord 'nee'. Omdat we ons te houden hebben aan wettelijke kaders. Of omdat een individueel belang haaks staat op een collectief belang. We nemen de betrokkene dan mee in het proces. We realiseren ons wat de gevolgen van onze besluiten zijn en kunnen onze besluiten uitleggen. Aan de betrokkene én aan het collectief.

Of ons antwoord nu 'ja' of 'nee' is, wij gaan altijd uit van wederzijds respect. Intimidatie, agressie, geweld, omkoping of discriminatie hoort daar niet bij. We werken vanuit vertrouwen. Maar we zijn ook op onze hoede en niet naïef. We zijn ons ervan bewust dat er soms ook sprake kan zijn van verkeerde intenties. Voor ongewenst gedrag naar ons als dienstverlener hebben wij een handelingsperspectief met passende maatregelen.

Als gemeente dragen we onze resultaten uit en blijven we kritisch naar onszelf kijken. We nemen de tijd om te luisteren naar onze inwoners, ondernemers en organisaties en blijven aansluiten bij de behoeften die zij hebben, ook in onze servicenormen. Om het beste voor Apeldoorn te blijven doen: Ik ben er voor jou!

**DIENSTVERLENING  
GOED DOEN BETEKEN  
NIET DAT ALLES KAN.**





ALLEEN SAMEN MAKEN  
WE DE AMBITIES VAN  
DEZE VISIE WAAR.



## 4. Uitwerking naar ons dienstverleningsgedrag

In deze dienstverleningsvisie staan veel richtinggevende uitspraken over wat van ons gevraagd wordt. De juiste houding en gedrag daarbij tonen is van essentieel belang. De titel is niet voor niets “Ik ben er voor jou!”.

In dit hoofdstuk presenteren we vijf eenvoudige en concrete basisprincipes, die leidend zijn in onze contacten en die iedereen kan gebruiken om zichzelf en de ander scherp te houden in het dagelijks functioneren. We noemen dit basisprincipes in dienstverlening en deze zijn te beschouwen als een verrijking op de kernwaarden vakmanschap, innovatiekracht, betrouwbaarheid en samenwerking.

De basisprincipes zijn een logische vertaalslag op de ontwikkelingen, kaders en continue verbetering uit hoofdstuk 2. De basisprincipes geven de richting weer voor ons dagelijks handelen en helpen het ‘goede te doen’ in onze dienstverlening. Ze geven als het ware de bedoeling weer. Ze zijn ook te gebruiken als input voor persoonlijke reflectie/ontwikkeling of als aanleiding voor een casusbespreking en/of lerend teamgesprek.

De basisprincipes zijn er voor iedereen. Voor collega’s die in direct contact staan met onze inwoners, ondernemers en organisaties. En óók voor collega’s die er intern aan bijdragen dat de collega’s met het externe contact hun werk goed kunnen doen. We maken gebruik van interne producten en diensten. We vragen de hulp van collega’s. We staan ten dienste van bestuur en elkaar. Alleen samen maken we de ambities van deze visie waar. Dat kan alleen als iedereen daarin zelf zijn maximale bijdrage levert. Daarom: “Ik ben er voor jou!”. Zo buiten. Zo binnen!

### De vijf basisprincipes zijn:

Basisprincipes	Omschrijving
Ik ben er voor jou	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Je bent toegankelijk en benaderbaar, ongeacht het kanaal.</li><li>✓ Voor jou staat de mens centraal. Dat betekent dat je anticipeert op hun verschillen. Je sluit aan bij de taal van de ander. Je kijkt vanuit een vraag en niet vanuit een aanvraag.</li><li>✓ Je bent <b>betrouwbaar</b>. Je zegt wat je doet en je doet wat je zegt.</li></ul>
Ik durf maatwerk te verkennen	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Je handelt empathisch en durft uitzonderingen te maken waar dit nodig en toelaatbaar is. Je krijgt hiervoor professionele ruimte.</li><li>✓ Je zorgt ervoor dat jouw handelen uitlegbaar is. Aan de ander en ook aan het collectief en aan jouw collega’s.</li><li>✓ Met jouw <b>vakmanschap</b> en probleemoplossende houding weet je te helpen.</li><li>✓ Je bent transparant en legt alle nodige (contact)informatie op de juiste manier vast.</li></ul>
Ik check of ik jou geholpen heb	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Je gaat na of je de ander ook echt geholpen hebt.</li><li>✓ Je toont eigenaarschap. Je <b>werkt samen</b> als je het antwoord niet hebt. Of je draagt de vraag persoonlijk over en koppelt dit terug.</li></ul>
Ik leer elke dag van gisteren	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Je neemt de tijd om kritisch naar jouw eigen werk te kijken en gebruikt positieve en negatieve feedback om na te gaan hoe je het beter kan doen. Leren doe je ook met en van collega’s.</li></ul>
Wij kennen ons resultaat	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Je weet welke resultaten we willen behalen en voor wie, we meten hoe we hierop presteren en bespreken dit met elkaar.</li><li>✓ We gebruiken de resultaten om in te spelen op ontwikkelingen en tonen <b>innovatiekracht</b> waardoor we zorgen voor aansluiting bij de behoeften van onze gebruikers.</li></ul>



**BOUWSTENEN ZIJN  
CRUCIAAL OM DE  
AMBITIES VAN DEZE  
VISIE WAAR TE  
MAKEN!**



## 5. Uitwerking naar onze dienstverleningsprocessen

De ambities van deze visie waarmaken vraagt ook de juiste inrichting in je werkwijze, processen en procesbeheersing. Met focus op gedrag en houding alleen ben je er niet.

Om vanuit deze visie de juiste uitwerking te maken naar alle dienstverleningsprocessen, onderscheiden we zes bouwstenen. Deze bouwstenen zijn cruciaal om de ambities van deze visie waar te maken. Per thema en/of per proces kunnen in het tempo van uitwerking best verschillen ontstaan. Dat mag. Bijvoorbeeld omdat bouwstenen al goed op orde zijn of dat prioriteiten tussen thema's verschillen. Dit doet recht aan de variëteit aan gemeentelijke producten en diensten en de huidige situatie binnen elk thema.

Als we deze bouwstenen goed inregelen in de verschillende processen, werken we aan structurele doorontwikkeling van onze dienstverlening. Door slim samenhang te organiseren, met andere lopende opgaven in de organisatie, wordt daarbij dubbel werk voorkomen. Dit doe je door de bouwstenen leidend te maken wanneer je met je processen aan de slag gaat.

### De zes bouwstenen zijn:

Bouwsteen	Waarom?	Voorbeelden
<b>Bouwsteen 1</b> Definieer je gebruikers voor wie je het doet	Wil je succesvol zijn in je dienstverlening, en obstakels op voorhand voorkomen, dan heb je steeds scherp voor ogen voor wie je het doet. Mensen zijn niet hetzelfde. Definieer logische gebruikersgroepen met hun eigen kenmerken en vraagpatronen, kwaliteiten en beperkingen. Denk bijvoorbeeld aan deskundigheid en geletterdheid of aan mate van gezagsaanvaarding en vertrouwen.	<b>VOORBEELD:</b> Binnen het thema Maatschappelijke Ontwikkeling zijn de gebruikers veelal individuele inwoners, die soms met veel samenhangende vraagstukken zitten en niet precies weten wat ze nodig hebben. Waarbij binnen thema Ruimte en Economie de gebruiker wel eens een collectief is van inwoners van Apeldoorn, die precies weten wat ze van de gemeente willen.
<b>Bouwsteen 2</b> Organiseer je proces als een inwonerreis	In de ideale wereld is elk proces in onze dienstverlening georganiseerd als een inwonerreis. Bij een inwonerreis wordt het proces vanuit de bril van de inwoner/gebruikersgroep ingericht. Door te werken vanuit de inwoner en zijn vraag wordt bepaald hoe wij handelen en hoe wij georganiseerd zijn. Bijvoorbeeld: welke kanalen zetten we in en met welke doorlooptijden? Procesgericht werken biedt volop kansen. Daarbij stel je de inwoner centraal door een inwonerreis in te zetten wanneer je met je proces aan de slag gaat.	<b>VOORBEELD:</b> Beheer en Onderhoud signaleert een toenemende meldingen stroom. Meldingen zijn waardevol. En belangrijk in het contact tussen inwoner en gemeente. B&O wil een proces dat meer servicegericht en minder arbeidsintensief is. Daarvoor hebben zij een inwonerreis ingezet, waarbij de melder centraal is gesteld. Ook de inzet van kanalen is onder de loep genomen. Met als resultaat: meer meldingen beantwoorden in het eerste contact.



Bouwsteen	Waarom?	Voorbeelden
<p><b>Bouwsteen 3</b></p> <p>Organiseer alle informatie bij elkaar en zorg voor een integraal inwonerbeeld</p>	<p>Transparantie in wat we doen en vastleggen is de norm. Als het om persoonlijke informatie gaat, is regie op eigen gegevens de norm aan het worden. Inwoners moeten inzicht krijgen in welke persoonlijke gegevens de gemeente gebruikt. Het integraal inwonerbeeld bevat alle informatie die nodig is om een inwonergerichte en efficiënte dienstverlening te kunnen bieden. Zo hebben inwoner en medewerker beiden overzicht over alle interacties tussen de inwoner en de gemeente. Doordat complete en actuele informatie overal in de organisatie beschikbaar is, wordt het sturen op de kwaliteit eenvoudiger en de dienstverlening efficiënter.</p>	<p><b>VOORBEELD:</b></p> <p>Via MijnApeldoorn kunnen inwoners voor veel producten hun aanvraag, en wat de status daarvan is, terugzien. Door het vastleggen van klantcontacten op één plek kunnen medewerkers direct zien wat in het (vorige) contact besproken is. Zo is de inwoner een volgende keer vaak sneller geholpen en hoeft deze niet zijn verhaal steeds te herhalen.</p>
<p><b>Bouwsteen 4</b></p> <p>Maak een bewuste keuze in je inzet van kanalen en toegang</p>	<p>De techniek biedt voortdurend nieuwe mogelijkheden om dienstverlening via nieuwe manieren te organiseren. De uitdaging is bewust, op basis van feedback van inwoners, keuzes te maken in welke kanalen en loketten je inzet en er daarbij voor te zorgen dat kanalen goed op elkaar zijn afgestemd. In elk kanaal dezelfde informatie en behandeling. Het gaat er niet om dat het nieuwe moet, maar dat het passend is! Wanneer kanalen naadloos op elkaar aansluiten noemen we dit omnichannel.</p>	<p><b>VOORBEELD:</b></p> <p>Het Omgevingsloket wordt door initiatiefnemers veel gebeld. Niet iedereen kan telefonisch worden geholpen, bijvoorbeeld omdat tekeningen niet samen kunnen worden bekeken. Niet iedere initiatiefnemer kan of wil naar de balie komen. Mogelijk biedt video-bellen een oplossing. Dat is wat we gaan onderzoeken. Met de gebruikers in gedachten bekijken we of een digitale balie aansluit bij hun behoeften en passend is.</p>
<p><b>Bouwsteen 5</b></p> <p>Schrijf in begrijpelijke taal die past bij de belevingswereld van je gebruikers</p>	<p>Met elkaar vinden we het belangrijk dat alle brieven en teksten direct duidelijk zijn. En dat de taal aansluit bij de belevingswereld van de lezer. Als je wilt dat de teksten die je schrijft leesbaar en begrijpelijk zijn, dan schrijf je op het zogenoemde taalniveau B1.</p>	<p><b>VOORBEELD:</b></p> <p>Het team Managementassistenten volgt binnenkort de training 'Klantgerichte brieven en e-mails schrijven'. Zij zien in hun werk veel brieven en e-mails en kunnen helpen de communicatie van de gemeente begrijpelijker, beter of vriendelijker te maken.</p>
<p><b>Bouwsteen 6</b></p> <p>Creëer inzicht in je dienstverleningsresultaat</p>	<p>Inzicht in je dienstverleningsresultaat is nodig om te weten of je het goed doet. Het resultaat van het dienstverleningsproces laat zich uitdrukken in volumes en tevredenheidscijfers. Ook de kwaliteitseisen voor de dienstverleningskanalen helpen daarbij (servicenormen). In Apeldoorn heeft ieder proces inzicht in het kwalitatieve en kwantitatieve resultaat en benut deze voor leren, waarderen en bijsturen.</p>	<p><b>VOORBEELD:</b></p> <p>Uit tevredenheidsonderzoeken kwam naar voren dat een belangrijke reden voor inwoners om een negatief oordeel te geven over de telefonische dienstverlening via 14 055 de wachttijden waren. We hebben ingezet op de servicenormen. Inmiddels zijn de wachttijden korter en is de tevredenheid hoger.</p>