

# Visie op Ontmoeting

Inwoner centraal!

**Versie oktober 2017**

*Op weg naar Molenlanden*

## Inleiding

De nieuwe gemeente Molenlanden heeft 43.000 inwoners met misschien wel 1 miljoen contactmomenten met inwoners en partners per jaar. Best wel een grote gemeente, die misschien wel onpersoonlijker lijkt dan de voorgangers.

Al die mensen komen in contact met onze gemeente simpelweg omdat zij hier wonen en werken en op bepaalde momenten in hun leven vrijwillig of noodzakelijkerwijs in aanraking komen met onze gemeente.

Bij die contacten gaat het de ene keer om een melding van een kapotte lantaarnpaal of het aanvragen van een paspoort, de andere keer gaat het over het aanvragen van mantelzorgondersteuning of een verbouwing van een rijksmonument.

Soms gaat het over een wat meer onzichtbaar contact, zoals om het ophalen van huisvuil of willen inwoners samen een woonwijk bouwen.

En onze inwoners hebben voor veel zaken geen andere keuze dan zaken te regelen met hun eigen gemeente. Daarmee zijn al onze inwoners onze klant, maar zeker niet altijd vrijwillig. En wat zou het dan fijn zijn als die inwoners in hun contact met de gemeente steeds weer aangenaam verrast worden en dan zeggen:

*Molenlanden.....*



# 1 Uitgangspunten

Om die droom waar te kunnen maken kiezen we de volgende uitgangspunten.

## **Wij waarderen verschillen tussen onze inwoners**

Onze inwoners zijn verschillend in de mate van zelfredzaamheid en persoonlijke voorkeuren: vanwege hun leeftijd, op taalvaardigheidsgebied, digitale vaardigheden, levensbeschouwing etc. Als gemeente zijn wij er voor al onze inwoners en waarderen wij deze verschillen door dit een plek te geven in de benadering van onze inwoners.

## **Wij denken vanuit persoonlijke kracht en de behoefte van de inwoner**

Wij gaan uit van de persoonlijke kracht van onze inwoners en hun behoefte (aan zelfstandigheid, serieus genomen worden en gehoord en gezien worden). Dit zijn de belangrijke uitgangspunten voor deze visie.

Daarom willen wij dat het samenspel tussen inwoners en gemeente plaatsvindt op basis van respect voor deze persoonlijke kracht en behoefte. Dit draagt bij aan een groter gevoel van autonomie. Wij willen dit bereiken door het contact met de gemeente zoveel mogelijk op de door hen zelf gewenste manier vorm te geven.

De manier van contact laten wij uit principe over aan de inwoner. Hij kan dus kiezen via welk medium, waar en op welk tijdstip dit contact plaatsvindt.

## **Wij stellen de kwaliteit van de ontmoeting centraal**

In onze visie op dienstverlening staat niet de dienstverlening van de gemeente centraal maar de manier waarop de ontmoeting tussen gemeente en inwoners zich verhoudt tot de zelfredzaamheid van onze inwoners en tegemoet komt aan zijn of haar behoefte aan autonomie. Dit werkt dus echt door in de gehele organisatie, voor alle contacten van de gemeente met haar inwoners, en geldt dus ook bijvoorbeeld voor het kerngericht werken. De bovenstaande uitgangspunten vinden hun uitwerking in het begrip ontmoeten: de ontmoeting tussen inwoner en gemeente. En de kwaliteit van deze ontmoeting moet goed zijn, ja zelfs boven verwachting. Zodanig dat men zegt: Molenlanden, zo kan het ook!

Dat ontmoeten hoeft echter niet de ontmoeting te zijn met een mens, het is ook een ontmoeting met een website, een telefonisch contact, ja zelf met een bebouwde kombord. Het gaat hierbij in wezen om alle gemeentelijke uitingen.

## **Wij gaan uit van wat we al hebben en willen blijvend verrassen**

De nieuwe gemeente begint uiteraard niet helemaal opnieuw. Zoals in het herindelingsontwerp en de reisgids al verwoord willen we de positieve ervaringen met het Kerngericht Werken uit Giessenlanden en het dienstverleningsconcept Molenwaard Nabij waar mogelijk optimaliseren en uitbouwen. Wij denken overigens dat door digitalisering het persoonlijke contact tussen gemeente en inwoners zal verschuiven. Digitaal voor het aanvragen van eenvoudige producten, zoals een uittreksel uit het geboorteregister, en persoonlijk contact voor complexere (zorg)vraagstukken en nieuwe initiatieven.

Alleen al door de verwachte verschuiving in het soort contact tussen gemeente en inwoner zullen wij de benadering van onze inwoners moeten aanpassen. Daarbij willen we ook blijvend verrassen. De moeite willen doen om te verrassen moet voor ons een kernkwaliteit zijn. Dit betekent dat we meer moeten inzetten op de kwaliteit van de ontmoeting. En daarbij willen we extra aandacht schenken aan beleving. Wat inwoners gewend zijn van dienstverleners op heel andere gebieden als banken of detailhandel, vertalen wij qua niveau en aanpak naar onze gemeente.

Daarbij geldt wel dat we niet altijd alle kanalen kunnen benutten. Daarin worden verstandige keuzes gemaakt vanuit het principe: wat we doen, doen we goed. En daarin zijn we herkenbaar.

De permanente dynamiek van techniek en maatschappelijke ontwikkelingen betekent dat wij ook permanent aan onze organisatie moeten blijven werken: de vraag van nu is niet de vraag van morgen. Dit vraagt om wendbaarheid van mensen, systemen en processen.

## 2 Vertaling in drie principes

Wij denken dat drie nieuwe principes de basis moeten vormen van de manier waarop we de ontmoeting met inwoners invulling willen gaan geven:

Persoonlijke benadering

Gemak bieden

Samen doen

### 1. Persoonlijke benadering

Bij persoonlijke benadering gaat het om de kwaliteit van de ontmoeting tussen gemeente en inwoner. Een ontmoeting heeft kwaliteit als een ontmoeting leidt tot een prettige beleving van die ontmoeting. Dit kan het resultaat zijn van een begripvolle en vriendelijke houding van medewerkers, een prettige binnenkomst. Dit geldt ook voor systemen die gebruiksvriendelijk zijn en een *personal touch* hebben. Een inwoner is geen nummer maar een mens: een mens met emoties en verwachtingen waarvan wij ons bewust zijn. Een persoonlijke benadering betekent ook dat we respect hebben voor het individu en zijn persoonlijke kracht, kennis, achtergrond etc., en daarop stemmen wij onze benadering ook af. We staan open voor de vraag van de inwoner door goed te luisteren



en dóór te vragen proberen we te ontdekken wat hij werkelijk nodig heeft. Hiervoor zoeken en bieden wij de juiste oplossing. Om dit te bereiken is het breed verbeteren van vaardigheden van onze medewerkers een essentiële voorwaarde.

### 2. Gemak bieden

Wij willen in onze ontmoetingen met inwoners ook gemak bieden.

Gemak bieden betekent dat zaken die simpel kunnen worden geregeld ook simpel worden geregeld. Het betekent ook dat wij toegankelijk en laagdrempelig zijn: zichtbaar aanwezig, gemakkelijk te benaderen en met de juiste informatie. Met andere woorden: daar waar en wanneer de inwoner ons nodig heeft.

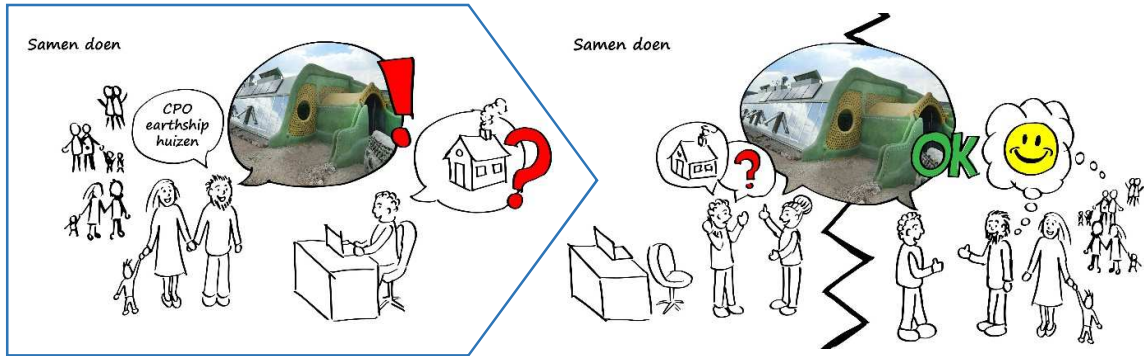
Dit betekent echter niet dat waar inwoners vanuit persoonlijke kracht zaken zelf kunnen regelen, de gemeente dit overneemt.



Een mooi voorbeeld van gemak bieden is het volgende: de verhuizing. Echt gemak bieden is het doorgeven van een verhuizing bij de gemeente, waarbij er meteen een melding wordt doorgestuurd naar diverse relevante partijen binnen en buiten de gemeente. De parkeervergunning wordt meteen omgezet in een andere parkeervergunning wanneer nodig, ideeën voor scholen voor kinderen worden doorgegeven, een scootmobiel in de ene gemeente betekent ook een scootmobiel in de andere gemeente en zo zijn er nog meer dingen te bedenken.

### 3. Samen doen

De tijd van alleen pionieren ligt allang achter ons. In een tijd van *crowdfunding* en co-creatie is het vanzelfsprekend dat wij als gemeente nog meer meegaan in deze ontwikkeling door zelf en andere te (laten) profiteren van de voordelen die het kan bieden: lagere kosten, meer ideeën, meer draagvlak en invloed van de samenleving op de overheid.



## 3 Uitwerking principes

### 1. Persoonlijke benadering

Een persoonlijke benadering zal meer noodzakelijk zijn bij meer complexe en gevoelige vragen. Contacten kunnen digitaal of telefonisch gestart worden, maar een persoonlijke ontmoeting kan dan veel aan de kwaliteit bijdragen. Bijvoorbeeld bij een ondersteuningsvraag aan het sociaal team of het regelen van een (voor de initiatiefnemer) complex bouwplan. Ook kan hieronder een wijkschouw of een inwonerbijeenkomst worden verstaan. In dergelijke gevallen is het wenselijk om de situatie ter plekke persoonlijk in ogenschouw te nemen. Dat is veel beter dan om vanachter een bureau vandaan te handelen.

Een persoonlijke benadering betekent ook dat wij als gemeente weten wie de inwoner is die ons benadert. Wij bieden maatwerk en denken mee vanuit de specifieke situatie en/of behoefte van de inwoner. Hierbij gaan we ook uit van de persoonlijke kracht van inwoners, maar er zijn ook situaties waarin het niet (meer) lukt om eventuele problemen zelf op te lossen. In de persoonlijke benadering is er sprake van een continue afweging van terughoudendheid tot begeleiding en ondersteuning bieden. Dit betekent zich verplaatsen in de situatie van de inwoner. Echt zien wat er bij iemand speelt en hiervoor een oplossing willen bieden.

Dit leidt tot het volgende keuzes:

- We kiezen voor een persoonlijke benadering in alle uitingen, ook de digitale.
- Waar voor eenvoudige zaken de ontmoeting vaak digitaal is, kan een snelle vraag via de telefoon worden afgedaan. Denk hierbij een doorverbindknop via het scherm op de smartphone naar een medewerker. Op deze manier kan een digitaal contact snel worden opgeschaald naar direct contact met een medewerker.
- Zeker meervoudige en complexe zaken vragen om een persoonlijke ontmoeting. We ontmoeten de inwoner daar waar het de inwoner goed uitkomt. We bieden aan dat we hiervoor thuis, op kantoor, in het verenigingsgebouw etc. langskomen. De gemeente zal verder voorzien in een ontmoetingsplek in de directe leefomgeving van de inwoner als de inwoner de voorkeur heeft dat de ontmoeting buiten de woning plaatsvindt. De faciliteiten moeten wel zodanig zijn dat dit bijdraagt aan een positieve beleving van de inwoner. Privacy moet hierbij geborgd zijn.
- Medewerkers van de gemeente krijgen een gezicht naar buiten, wie werken er bij..., wie helpen u graag bij een vraag over ....., zeker bij complexe of gevoelige zaken
- Ruimere bereikbaarheidstijden en meer flexibel reageren op verzoeken.

### 2. Gemak bieden

Aanvragen, zoals het doen van een melding openbare ruimte of het aanvragen van een geboortebewijs, zijn zoveel mogelijk goed en eenvoudig georganiseerd. Primaire focus is hier digitaal: van aanvraag tot afhandeling. Er is wel altijd een ontsnappingsmogelijkheid voor als er ergens in het proces toch iets misgaat of iets niet duidelijk is. Niet alle inwoners zijn even digitaal vaardig zijn.

Eenvoud betekent ook alleen procedures en regels die bijdragen aan eenduidigheid, betrouwbaarheid en snelheid; en niet vragen naar gegevens die al bekend zijn

We zijn toegankelijk en laagdrempelig, dat wil zeggen gemakkelijk bereikbaar (zowel via de verschillende kanalen als de vindbaarheid van informatie) en zijn daar waar de inwoner ons nodig heeft. We geven zoveel mogelijk in één keer een antwoord of oplossing.

Dit leidt tot het volgende keuzes:

- Mobile first strategie: informatie en contact leggen zijn in dit apparaat verenigd
- Digitaal contact persoonlijk maken

- Een website, of alternatief, waarbij inwoners op intuïtieve en snelle manier zaken kunnen doen en afspraken kunnen maken met het gemak van Bol.com
- Inwoners en ondernemers worden bij digitaal contact als persoon benaderd. Dit kan bijvoorbeeld door op de website de welkomspagina personaliseren (denk aan de persoonlijke betaalapp van de bank). Dan weet de gemeente met wie ze te maken heeft: "Goedemorgen heer Den Haan, welkom terug....heeft u al gezien dat uw paspoort bijna verloopt?".
- Voor iedere inwoner een eigen digitaal domein, maar de inwoner heeft regie op zijn gegevens.
- Naast het bezorgen van documenten ook haalpunt(en) voor documenten dichtbij locaties organiseren waar inwoners in het dagelijks leven regelmatig komen (bv. een supermarkt of bibliotheek)
- Informatievoorziening mogelijk uitbreiden met uitleganimaties, instructievideo's, hulpknoppen voor verdere begeleiding, digitale regelhulp etc.
- Informatievoorziening meer toegankelijk maken voor inwoners met een (visuele) beperking en/of anderstaligen en hierbij aansluiten bij bestaande middelen voor deze doelgroepen, zoals bijvoorbeeld een voorleesfunctie of Google Translate.

### 3. Samen doen

De gemeente is netwerkpartner en zoekt oplossingen voor maatschappelijke en individuele vraagstukken in samenspraak met inwoners en partners die aan een oplossing kunnen bijdragen. Het zijn van een netwerkpartner is niet alleen beperkt tot de lokale samenleving. Ook in regionaal verband wil de gemeente meer samen optrekken met andere overheden, instellingen en bedrijven. En hetzelfde principe geldt wat ons betreft ook bij productontwikkeling. Ook daar wil de gemeente samenwerken met andere partners.

Deze samenwerkingsgedachte vraagt ondernemerschap, lerend vermogen, verbindingen zoeken en bieden. Samen met partijen in de samenleving gaan we experimenteren of ondersteunen we die.

Dit leidt tot het volgende keuzes:

- Een permanente *living lab* waarbij diverse partijen, inwoners, ondernemers en andere relevante partijen werken aan oplossingen voor maatschappelijke vraagstukken of samen experimenten opzetten. Denk hierbij aan het opnieuw vormgeven van een proces/product met behulp van blockchaintechnologie of het ontwikkelen van een inwoner dossier waarbij inwoners de regie op eigen gegevens krijgen (naar een voorbeeld van de gemeente Groningen). Maar ook ruimtelijke, sociale en economische ontwikkeling van kernen en buitengebied.
- Investeren door de gemeente en inwoners in een permanent evaluatie- en leerproces vanuit de gedachte dat we ons werk doen voor de inwoners dus waarom niet evalueren en verder ontwikkelen samen met de inwoner?
- De uitwerking van serviceformules en klantreizen gezamenlijk met diverse typen klantgroepen; hieraan voorgaand een groep medewerkers trainen/opleiden in het werken met serviceformules en klantreizen.