

Startnotitie – Visie op Excellente Dienstverlening



Voorwoord

Voor u ligt de Startnotitie Visie op Excellente Dienstverlening. In deze startnotitie leest u *waarom* de gemeente Tiel wil werken aan een Visie op Excellente Dienstverlening, *wat* we verstaan onder Excellente Dienstverlening en *welke* inhoudelijke uitgangspunten we voor deze visie op dit moment hanteren. Daarnaast leest u in deze startnotitie ook *hoe* we het proces organiseren om tot deze visie te komen.

Het doel van deze startnotitie is om u als lezer te informeren en uit te nodigen om hierover met de gemeente in gesprek te gaan. De startnotitie geeft richting aan de inhoudelijke ontwikkeling van de visie en aan het proces om tot deze visie te komen. De startnotitie is daarbij ook nadrukkelijk een instrument om met inwoners en partners in gesprek te gaan om te komen tot een gedragen visie, met voorstellen voor concrete verbeteringen die het verschil kunnen maken voor de inwoners en partners van Tiel.

De Visie op Excellente Dienstverlening is een eerste stap in een meerjarige aanpak om van de gemeente Tiel een excellente dienstverlener te maken. Na vaststelling van de visie door de gemeenteraad (streven: oktober 2024) gaan we als gemeente aan de slag met een Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening. Met de start van het uitvoeringsprogramma gaan we aan de slag met concrete verbetermaatregelen om de dienstverlening te verbeteren. Meedenken over de visie betekent dus meedenken over concretere verbeteringen in de publieke dienstverlening van de gemeente Tiel.

Wilt u meepraten over de visie? Stuur dan een email naar excellentedienstverlening@tiel.nl. We gaan graag met u in gesprek!

Met vriendelijke groet, namens het college van B&W,

Burgemeester Van der Meijden

Inhoudsopgave

1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening? pag. 4 – 7
2. Wat verstaan we onder Excellente Dienstverlening? pag. 8 – 11
3. Inhoudelijke uitgangspunten voor de visie pag. 12 – 14
4. Aanpak en planning pag. 15 – 17

1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?



1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?

Excellente Dienstverlening als ambitie

De gemeente Tiel heeft de ambitie om zich te ontwikkelen tot excellente dienstverlener voor haar inwoners en partners (ondernemers, maatschappelijke instellingen en andere organisaties). Waarom? Omdat de gemeente Tiel – net als alle andere gemeenten – in essentie één doel heeft: **ten dienste staan** van haar inwoners en partners. Dat doen we door elke dag verschillende publieke diensten aan te bieden. Deze diensten dragen bij aan een fijne stad om te wonen en aan de ondersteuning van inwoners die dat nodig hebben. We willen onze dienstbaarheid naar onze inwoners en partners vergroten door onze publieke dienstverlening te verbeteren.



Drie doelen

Met onze ambitie om een excellente dienstverlener te zijn dragen we bij aan drie belangrijke doelen.

1. De **kwaliteit** van onze dienstverlening verbeteren en onze inwoners en partners beter bedienen.
2. Meer **vertrouwen** creëren tussen overheid en samenleving.
3. Bijdragen aan **oplossingen** voor de maatschappelijke opgaven waar we voor staan.



1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?

Samenwerken & wederkerigheid

Gemeenten krijgen steeds meer en complexere taken, verantwoordelijkheden en maatschappelijke opgaven op hun bordje. Bewoners doen steeds vaker een beroep op de gemeente. En steeds meer publieke diensten verlenen we niet zelf of alleen. **Samenwerking** met inwoners en partners is daarom belangrijker geworden. Daarbij gaan we uit van **wederkerigheid** in de relatie tussen overheid en samenleving. Dat betekent dat we stil staan bij wat inwoners van de gemeente kunnen verwachten, maar ook wat inwoners zelf kunnen en willen bijdragen aan de stad en de samenleving van Tiel.



Bouwen aan vertrouwen

Tegelijkertijd zien we het **vertrouwen** in de gemeente en andere publieke instanties dalen. Dat is een landelijke trend die ook in Tiel merkbaar en voelbaar is. We merken ook dat in onze dienstverlening niet alleen het eindresultaat van belang is (de kwaliteit van de publieke dienst zelf) maar ook de manier waarop we publieke diensten verlenen en **het contact dat we hebben met de samenleving**. Dat gaat over de manier waarop inwoners en partners geïnformeerd worden, vragen kunnen stellen, aanvragen kunnen indienen en mee kunnen denken over plannen voor Tiel.

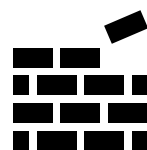


1. Waarom een Visie op Excellente Dienstverlening?

Waar willen we aan werken?

Wat verstaan we precies onder Excellente Dienstverlening? Welke publieke diensten verlenen we allemaal en welke vragen om verbetering? En welke keuzes maken we hierin? Om hier antwoord op te geven, werken we de komende maanden aan een **Visie op Excellente Dienstverlening**. In de visie leggen we vast welke aspecten van dienstverlening we willen verbeteren.

Vervolgens vertalen we de visie naar een **Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening** met concrete projecten en maatregelen om onze dienstverlening te verbeteren. Onze wens is om de uitvoering van de activiteiten in dit uitvoeringsprogramma niet alleen te doen maar **samen** met onze inwoners en partners. Daarom betrekken we hen in de totstandkoming van de visie, omdat we in de visie de basis leggen voor het uitvoeringsprogramma.



Visie op Excellente Dienstverlening

Wat vinden we belangrijk?

Waar willen we naartoe?

Wat gaan we verbeteren?

Uitvoeringsprogramma Excellente Dienstverlening

Hoe gaan we verbeteren?

Wie gaan we hierbij betrekken?

Welke middelen maken we vrij?

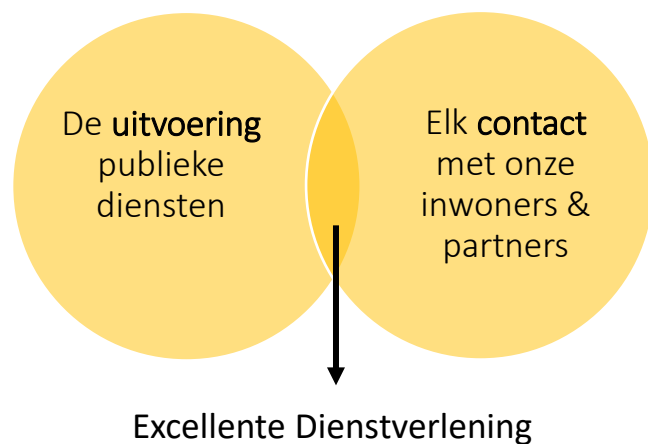
2. Wat verstaan we onder Excellente Dienstverlening?



2. Wat verstaan we onder Excellente Dienstverlening?

Kernboodschap

Onder Excellente Dienstverlening verstaan we de combinatie van twee aspecten: (1) de **uitvoering** van publieke diensten; en (2) elk **contact** dat we als gemeente hebben met onze inwoners en partners. Doen we beiden goed, dan is er sprake van Excellente Dienstverlening. In de visie besteden we aandacht aan beide aspecten.



Samenleving & dienstverlening

We willen concrete behoeften en ervaringen uit de **samenleving** ('de leefwereld') gebruiken om de **dienstverlening** van de gemeente ('de systeemwereld') te verbeteren. Onze uitdaging is om de systeem- en leefwereld beter met elkaar te verbinden. Omdat de wereld snel verandert en daarmee ook de behoeften in de samenleving, is continue aandacht en onderhoud van onze dienstverlening noodzakelijk.



Bron: Movisie (2018) 'Naar vertrouwen in een betrouwbare overheid'

2. Wat verstaan we onder Excellente Dienstverlening?

(1) De uitvoering van publieke diensten

Publieke dienstverlening gaat ten eerste over het verlenen van diensten die ten goede komen aan het leven van inwoners en het werk van partners. Het gaat daarbij om diensten die de gemeente zelf uitvoert, als opdrachtgever laat uitvoeren door andere partijen en in samenwerking met andere partijen uitvoert. Daarin willen we op de eerste plaats **de juiste dingen** doen en op de tweede plaats investeren in de **kwaliteit** van de juiste diensten. Dat betekent keuzes maken en datgene wat je doet ook goed doen.

De gemeente verleent **veel verschillende diensten**. Denk aan het verlenen van een vergunning, het verstrekken van een paspoort of het toekennen van een subsidie. Maar een gemeente verleent ook meer collectieve diensten zoals het ophalen van afval en het veilig houden van onze wijken. Om structuur te geven aan de veelheid aan publieke diensten, hanteren we in het visievormingsproces tien verschillende soorten overheidsdiensten.

Tien soorten overheidsdiensten

1. **Informatieverstrekking over beleid en regelgeving** zoals brieven en websites.
2. **Inschrijvingsbewijzen** zoals paspoorten, rijbewijzen, uittreksels GBA of kadaster.
3. **Vergunningen en ontheffingen** zoals bouwen en parkeren.
4. **Inkomensoverdrachten** zoals uitkeringen en subsidies.
5. **Belastingaanslagen** zoals OZB en bouwleges.
6. **Handhavingsproducten** zoals boetes en bekeuringen.
7. **Bezwaar- en beroepsschriften** zoals tegen belasting of bouwvergunning.
8. **Klachten, meldingen en aangiften** zoals voor openbare ruimte of klachtenregeling.
9. **Fysieke individuele diensten** zoals schuldhulpverlening of verstrekking rolstoel.
10. **Collectieve diensten** zoals ophalen afval of onderhouden van openbare ruimte.

2. Wat verstaan we onder Excellente Dienstverlening?

(2) Elk contact met onze inwoners en partners

Excellente Dienstverlening beperkt zich echter niet tot enkel het goed uitvoeren van publieke diensten. De manier waarop we **in contact** staan met onze inwoners en partners draagt minstens net zo veel bij aan goede dienstverlening. Dat doen we dagelijks op verschillende manieren. Bijvoorbeeld aan het loket, aan de telefoon of via email en sociale media. In de praktijk zien we echter dat bijna alle ambtenaren direct of indirect in contact staan met onze inwoners en partners. Bijvoorbeeld door in gesprekken met bewoners en partners tot het juiste plan of maatregel te komen om de leefbaarheid in wijken te verbeteren.

We vinden het belangrijk om hier zowel **proactief** als **responsief** in te zijn. Dat wil zeggen dat we als gemeente niet alleen vragen en signalen op een snelle en goede manier afhandelen (responsief) maar ook zelf initiatief nemen om de juiste publieke diensten op een goede manier en in goed overleg te leveren (proactief).



Praktijkvoorbeeld: EnergieVitaal | <https://energieloketrivierenland.nl/energievitaal>

Een lokaal voorbeeld van een proactieve overheid is het project EnergieVitaal. Inwoners van Tiel kunnen gratis een beroep doen op een energiecoach en klushulp om energie te besparen. Via deze publieke dienst komen professionals 'achter de voordeur' en krijgen zo de mogelijkheid om (kwetsbare) inwoners breder ten dienste te staan dan alleen voor energiebesparing.

3. Inhoudelijke uitgangspunten voor de visie



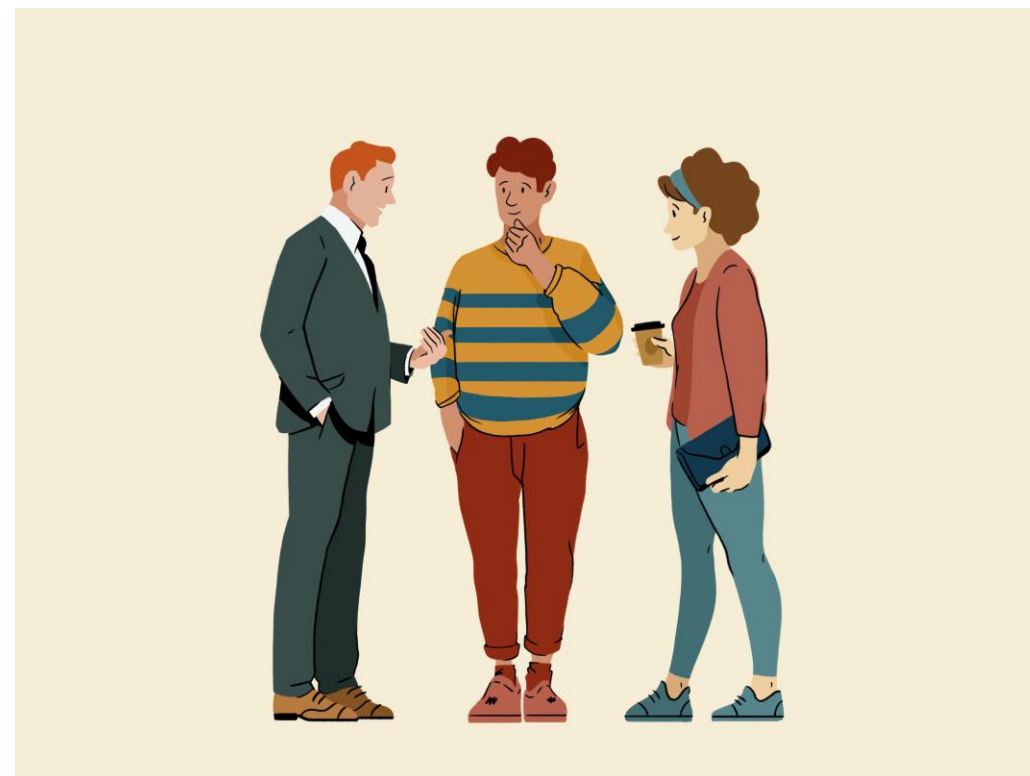
3. Inhoudelijke uitgangspunten voor de visie

Van onze kernwaarden naar uitgangspunten voor Excellente Dienstverlening

De gemeente Tiel heeft drie kernwaarden die de gewenste manier van werken omschrijven. Deze kernwaarden zitten in het DNA van elke ambtenaar. De Tielse ambtenaar levert vanuit **vakmanschap** de best mogelijke diensten aan onze inwoners, staat in **verbinding** met de samenleving en werkt aan **vertrouwen** in de onderlinge relaties.

Wat betekenen deze kernwaarden voor onze ambitie om een excellente dienstverlener te worden? Om deze vraag te beantwoorden, hebben we een eerste interne verkenning gedaan. Op basis hiervan hebben we **tien uitgangspunten** geformuleerd als basis voor de Visie op Excellente Dienstverlening. Deze set van uitgangspunten is een aanzet voor de gewenste ontwikkelrichting om van de gemeente Tiel een excellente dienstverlener te maken.

Deze uitgangspunten zijn **niet in beton gegoten**. We willen hierover met inwoners en partners in gesprek. Zijn ze herkenbaar? Missen we nog uitgangspunten? En kunnen we de uitgangspunten samen vertalen naar concrete verbeteringen in de praktijk?



3. Inhoudelijke uitgangspunten voor de visie

Tien uitgangspunten voor Excellente Dienstverlening

1. We willen ons **dienstbaar** opstellen naar onze inwoners en partners. We stellen het perspectief van de inwoner centraal in het opstellen van beleid, de besluiten die we nemen en de uitvoering van onze publieke diensten.
2. We willen **betrouwbaar** zijn in alles wat we doen. We doen wat we beloven en blijven communiceren over wat mensen van ons kunnen verwachten.
3. We willen **betrokken** zijn bij onze inwoners en partners. We tonen betrokkenheid in ons werk en communiceren hierover met zorg en aandacht.
4. We willen **dichtbij** onze inwoners staan. We gaan meer en structureler aanwezig, zichtbaar en actief zijn in de wijken om beter aan te sluiten bij hun leefwereld.
5. We willen **permanent in contact** zijn met onze inwoners en partners. We investeren als gemeente in relaties met mensen en staan open staan voor nieuwe samenwerkingen.
6. We willen **goed bereikbaar** zijn voor onze inwoners en partners. We bieden verschillende fysieke en digitale kanalen aan om met de gemeente in contact te komen.
7. We willen ons **behulpzaam** opstellen in onze dienstverlening. We denken en helpen mee bij aanvragen en realiseren van initiatieven.
8. We willen **tien soorten overheidsdiensten** onder de loep nemen. We hanteren daarmee een brede blik op dienstverlening.
9. We willen **keuzes maken en samenwerken** om onze ambities te realiseren. We kunnen als gemeente niet alles zelf want onze middelen zijn beperkt en verantwoordelijkheden zijn verdeeld. We verkennen wat we in samenwerking kunnen oppakken.
10. We willen **meer kwaliteit** in de uitvoering van onze publieke diensten. We kijken kritisch naar de inzet van middelen én gaan in gesprek over hoe we kwaliteit kunnen verhogen.

4. Aanpak en planning



4. Aanpak en planning

Samen in gesprek

De Visie op Excellente Dienstverlening maken we als gemeente niet alleen. We gaan in gesprek met inwoners, partners en uitvoeringsorganisaties. Dat doen we in **twee gespreksrondes**.

- In gespreksronde 1 (maart – mei 2024) gaan we **input ophalen**. Dat doen we door gesprekken te voeren en een vragenlijst uit te zetten. Wat verstaat u onder Excellente Dienstverlening? Wat gaat er nu al goed en wat kan beter? En welke rol zou u zelf willen spelen, als we straks met de uitvoering concreet aan de slag gaan?
- In gespreksronde 2 (mei – september 2024) gaan we **dilemma's en vragen bespreken** die we in de gesprekken in ronde 1 zijn tegengekomen. Hiervoor organiseren we een aantal gesprekken waarbij we diverse partijen uitnodigen om samen aan tafel te gaan. In deze gesprekken hopen we inzicht te krijgen in verschillende oplossingen die er zijn en de keuzes die we daarbij kunnen maken.

Via tussenproducten naar een visie

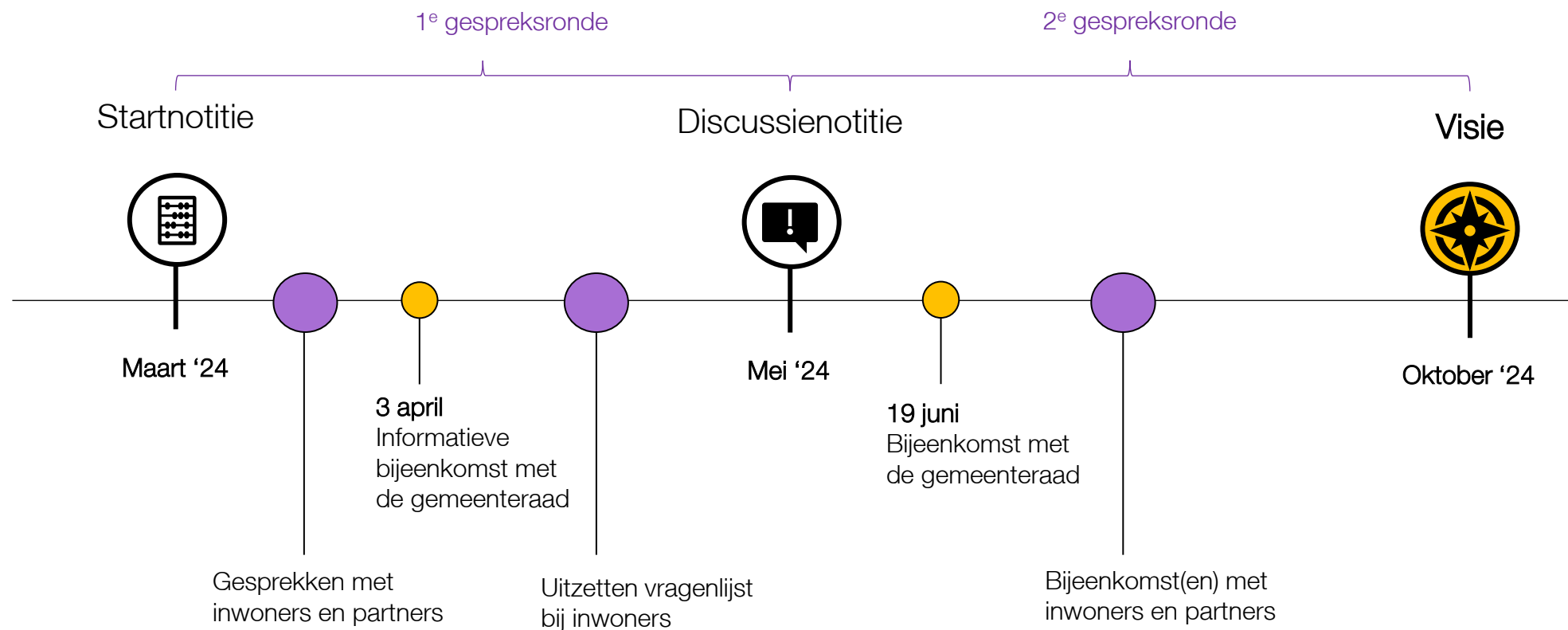
In gespreksronde 1 gebruiken we deze **startnotitie** als aftrap van het gesprek. De input die we ophalen in ronde 1 verwerken we in een tweede tussenproduct: de **discussienotitie**. In de discussienotitie leggen we onze analyse vast en benoemen we de dilemma's en vragen die we daarbij tegenkomen.

In gespreksronde 2 gebruiken we de discussienotitie als aftrap van het gesprek. De inzichten die we uit de gesprekken in ronde 2 halen, verwerken we in het eindproduct: de **Visie op Excellente Dienstverlening**. De gemeenteraad van Tiel neemt uiteindelijk een besluit over deze visie.



4. Aanpak en planning

Streefplanning



Meedoen?

We gaan graag met u in gesprek! Mail of bel ons en we nemen zo snel mogelijk contact met u op.

E: excellentedienstverlening@tiel.nl

T: 0344 - 637 111

