

Verslag gesprekken aanpak op dienstverlening

Gesprekspartners

Gemeenteraden

Op maandagavond 3 juni 2024 zijn eerste wensen en beelden van een aanpak op dienstverlening besproken op een raadsinformatieavond bij de gemeenteraad van Oudewater.

Op woensdagavond 5 juni 2024 is dit besproken in een themasessie van de gemeenteraad van Woerden.

Medewerkers

In juni en juli 2024 zijn er in totaal drie sessies georganiseerd voor medewerkers van de organisatie om wensen en beelden van dienstverlening op te halen. Hiervoor zijn gericht medewerkers uitgenodigd die vanuit verschillende disciplines zicht hebben op onze dienstverlening. Daarnaast is er via het intranet een open uitnodiging gedaan aan alle medewerkers om mee te praten. In totaal hebben 23 collega's aan deze gesprekken deelgenomen. Daarnaast zijn er losse gesprekken gevoerd met nog 9 andere collega's over wensen en ervaringen met dienstverlening in de periode juni tot september 2024.

De medewerkers die mee hebben gedacht, komen uit de volgende teams:

- Ruimtelijk beleid en projecten
- Realisatie en beheer
- Personeel en Organisatie
- Klant Contact Centrum
- Vastgoed
- Strategie en beleid sociaal domein
- WoerdenWijzer
- Strategie financiën en control
- Communicatie
- Afval en reiniging
- Griffie
- Juridische zaken
- Documentaire informatievoorziening
- Informatie en communicatie technologie

Externe gesprekspartners

In juni en juli 2024 zijn er ook in totaal drie sessies georganiseerd voor externe partners. Hiervoor is een doorsnede van partners van beide gemeenten uitgenodigd uit verschillende domeinen. Daarbij zijn zoveel als mogelijk gericht personen uitgenodigd die zelf al vanuit verschillende perspectieven ervaring hebben met de gemeentelijke dienstverlening. Bijvoorbeeld omdat zij in meerdere verbanden actief zijn. In totaal zijn 87 contactpersonen aangeschreven. Van hen hebben we 24 personen gesproken bij deze groepsgesprekken, of als zij hierbij niet aanwezig konden zijn, later in een een-op-een gesprek (juli – september 2024). Daarnaast hebben 4 contactpersonen per e-mail input aangeleverd.

Aan alle gesprekspartners is steeds gevraagd om zowel mee te denken vanuit hun eigen ervaringen als partner van de gemeente, maar ook om aan te geven wat zij zien en horen van de ervaringen van individuele inwoners en ondernemers uit de gemeente.

Bij de gesprekken waren contactpersonen aanwezig van de volgende organisaties en verbanden:

Ondernemersverenigingen

- Vitap (Oudewater)
- Zoom (Woerden)
- BIZ Vereniging Stadshart (Woerden)
- OKW (Woerden)
- Ondernemersvereniging Zegveld / De Meije (Woerden)

Burgerinitiatieven

- Energie Oudewater (Oudewater)
- Wij zijn Woerden (Woerden)
- Duurzaam Woerden (Woerden)
- Initiatiefnemers van meerdere evenementen (Oudewater)

Maatschappelijke partners uit het sociaal domein

- Schuldhulpmaatje (Oudewater)
- Participatieraad (Oudewater)
- Participatieraad (Woerden)
- Kwadraad (Woerden)
- Hart voor Woerden (Woerden)
- De Wulverhorst (Oudewater)
- Sinar Maluku (Woerden)

Dorps- en wijkplatforms

- Dorpscomité Papekop (Oudewater)
- Wijkplatform Molenvliet (Woerden)
- Wijkplatform Snel en Polanen / Waterrijk (Woerden)
- Platform Binnenstad Woerden (Woerden)

De lijst met genodigde en gesproken gesprekspartners is zeker niet uitputtend. Toch bleek heel duidelijk uit alle gesprekken dat dezelfde thema's naar voren kwamen. Er waren wel verschillen, maar dat betrof vooral de voorbeelden die ingebracht werden. De onderliggende thema's en adviezen waren steeds op vrijwel alle punten gelijk. Dat maakt ook dat we er op vertrouwen dat we hiermee voldoende hebben opgehaald om een goed beeld te vormen van hoe onze partners tegen onze dienstverlening aankijken.

Op verzoek van Platform Binnenstad Woerden is er op de bewonersavond van het platform op dinsdag 1 oktober 2024 ook een korte presentatie gegeven over de aanpak op dienstverlening en wat er tot nu toe is opgehaald. Hier konden de aanwezigen op reageren en ook die input is meegenomen. Ook dit bevestigde weer wat al in eerdere gesprekken was ingebracht.

Ingebrachte punten

Hieronder vindt u een overzicht van de punten die zijn ingebracht in de gesprekken. Dit is een bundeling van alle input die we hebben gekregen. Heel veel van deze zaken kwamen in meerdere gesprekken terug, steeds net in andere woorden of met andere concrete voorbeelden. Dat is hier samengevat in meer algemene adviezen of uitgangspunten. Dit vormt de basis die we straks gaan uitwerken tot een dienstverleningskader.

De punten zijn geordend naar enkele veel voorkomende thema's. Voor meerdere punten geldt dat ze onder meerdere kopjes geplaatst hadden kunnen worden. Dat geeft de samenhang tussen deze dingen goed weer.

Hierbij is ook aangegeven of dit aan bod kwam bij de gemeenteraden, bij medewerkers en/of bij externen. Wat uiteraard niet wil zeggen dat als het ergens niet (uitgebreid) aan bod is gekomen, het in die groep niet van belang geacht wordt. De gesprekken verliepen zeer verschillend en toch is een duidelijke overeenkomst te zien in de thema's die iedereen belangrijk vindt.

Klantvriendelijkheid, mensgericht denken	Raad	Medew.	Extern
Denk in mensen, niet in systemen. Verplaats je in de ander. Wees empathisch.	X	X	X
Denk in oplossingen, niet in problemen. Eerste reactie lijkt altijd te zijn 'nee kan niet'. Kijk iets beter naar wat er misschien wel mogelijk is.	X	X	X
Luister oprecht naar inbreng en zorgen van mensen. Neem mensen altijd serieus.	X	X	X
Train collega's om dienstverlenend te zijn.	X	X	X
Trek ook grenzen als inwoners te mondig zijn. Klantvriendelijk is goed, maar je mag ook respect terug verwachten.	X	X	X
Communiceer vanuit gelijkwaardigheid. Gemeente wordt nu soms als kleinerend ervaren. Praat meer vanuit een 'wij'.	X	X	X
Verken waar proactieve dienstverlening al mogelijk is. Denk mee met mensen.	X	X	X
Ken de gemeenten beter, allebei de gemeenten, ook de kleinere kernen.	X	X	X
Begrijp dat mensen niet dagelijks met de gemeente bezig zijn en niet hoeven te begrijpen hoe die werkt.	X	X	X
Luister naar inwoners ook als ze niet tevreden zijn. Word niet te defensief.	X	X	X
Wees altijd eerlijk en integer.	X	X	X
Wees je ervan bewust dat inwoners ook onderling verschillen in wat ze willen en nodig hebben. Ga daar respectvol mee om.		X	X
Voer met elkaar het fundamentele gesprek: voor wie werken we eigenlijk?		X	X
Leer de vraag achter de vraag stellen om mensen echt goed te kunnen helpen.		X	X
Inwoner centraal kan niet: je kunt niet iedere inwoner centraal stellen en de klant kan niet altijd koning zijn. Misschien wat algemener: inwoners centraal.		X	X
Laat de mensen achter de organisatie zien. Maak het meer persoonlijk.		X	X
Het mag met humor en meer plezier. Straal uit dat contact met inwoners leuk is.		X	X
Vraag je steeds af: wat heeft de ander aan informatie nodig? Wat is echt relevant?		X	X
Wees rolbewust: wat is rol gemeente, rol ambtenaar, rol inwoner?		X	X
Leer beter omgaan met weerstand zodat je met respect kunt blijven praten tegen en over iedereen, ook als dat andersom niet gebeurt.		X	

Verwachtingsmanagement, een betrouwbare overheid	Raad	Medew.	Extern
'Nee' is ook een antwoord, wees daar helder en transparant in en leg uit waarom.	X	X	X
Wees transparant en open over je keuzes en over belangen, ook als die tegenstrijdig zijn. Inwoners hebben recht om te weten waar ze aan toe zijn.	X	X	X
Informeer mensen beter over processen en wachttijden en geef statusupdates. Zo voorkom je ook overbodige vragen.	X	X	X
Reageer op tijd. Bel of mail ook terug als je een antwoord nog niet weet.	X	X	X
Maatwerk is goed, maar pas ook op: het moet ook eerlijk blijven met een heldere lijn voor iedereen. Het mag niet arbitrair zijn. Je moet betrouwbaar blijven.	X	X	X
Geef mensen genoeg tijd om mee te denken en te reageren en wees er meer van bewust dat inwoners niet zijn ingevoerd in je beleid. Neem ze beter mee in wat er op tafel ligt.	X	X	X
Lever resultaat en geef ook antwoord over resultaat. Niet over processen en procedures. (Afgehandeld is iets pas als het is afgehandeld, niet als wij het hebben doorgezet naar een aannemer bijvoorbeeld.)	X	X	X
Afspraak is afspraak. Houd je daar als gemeente aan. En daar mag je inwoners ook aan houden, bijvoorbeeld over vuilnis.	X	X	
Zorg dat informatie eenduidig en correct is. Geldt voor ambtenaren, college maar ook voor raad. Inwoners hebben recht op informatie die feitelijk juist is en hebben niet altijd behoefte aan een mening. Ze willen gewoon weten waar ze aan toe zijn.		X	X
Informeer mensen tijdig. Juist als het moeilijk wordt. Hoe moeilijker het wordt, hoe meer de gemeente nu stil valt. Dat schaadt het vertrouwen. Laat dan gewoon weten dat je het ook even niet weet en dat je het uit gaat zoeken. Of dat er lastige keuzes aankomen die voor mensen vervelend kunnen zijn.		X	X
Stop met 'teveel' willen helpen. Soms is een heldere grens beter, dan weet iemand waar hij aan toe is. Te lang meedenken als je eigenlijk al weet dat het niet kan, betekent ook dat de ander niet verder kan. Je kunt dus ook 'te' dienstverlenend zijn.		X	X
Wees stabiel en betrouwbaar. Laat lange lijnen zien van waar je aan werkt. Zorg dat je mensen minder overvalt met wat je doet.		X	X

Samenspel en participatie, goed samenwerken binnen én buiten	Raad	Medew.	Extern
Bied ruimte aan initiatieven en zet externe partners in hun kracht.	X	X	X
Verwijs intern door. Hoort een vraag niet op je bureau? Neem 'm wel aan en zorg dat 'ie bij de juiste collega komt. Zo gaat een inwoner niet van kastje naar muur.	X	X	X
Wees heel duidelijk over wanneer mensen nog mee kunnen denken en wanneer iets vast staat. En over wat je doet met inbreng. Leg ook uit waarom iets niet overneemt.	X	X	X
Maak gebruik van ervaringskennis van inwoners. Vraag bij een nieuwe regeling eens: 'heb je er zo echt iets aan?'	X	X	X
Leer beter over de grenzen van teams heen kijken waar maatwerk mogelijk is en hoe je samen lastige gevallen op kan pakken.		X	X
Benut de waarde van accounthouders in de gemeente. Er zijn nu vaste aanspreekpunten voor bepaalde partners. Dat bevalt erg goed. Zet die mensen in positie en zorg dat zij goed gehoor vinden binnen de organisatie.		X	X
Zorg voor betere overdracht als iemand een dossier overneemt. Externen hebben het gevoel steeds opnieuw te beginnen bij elke nieuwe contactpersoon.		X	X

Stem onderling altijd goed af bij zaken die meerdere teams raken. Mensen sturen vragen wel naar meerdere mensen in de organisatie, soms ook expres. Dan is het funest als er verschillende antwoorden komen.	X	X
Zorg dat de front office meer deskundig is en meer vragen rechtstreeks kan afhandelen.	X	X
Ga voor vroege participatie, zorg dat mensen bijtijds mee kunnen denken. Nu voelt het te vaak alsof veel al is besloten.	X	X
Houd je partners dichtbij. Het moet natuurlijk zijn om hen altijd mee te nemen in wat je doet. En ken je partners dus ook goed.	X	X
Iedereen vertegenwoordigt de organisatie. Praat dus ook namens het geheel en neem verantwoordelijkheid namens geheel.	X	X
Zorg dat collega's elkaar goed kunnen vinden zodat ze samen kunnen werken. Ook externen zien dat hun contactpersonen intern vastlopen.	X	X
Interne dienstverlening is net zo belangrijk: we hebben elkaar nodig om dit goed te kunnen. En wat we binnen niet kunnen, gaan we buiten niet goed maken.	X	
Benut netwerken in de gemeente beter om mensen te betrekken.		X

Steeds leren en verbeteren	Raad	Medew.	Extern
Doe meer / beter onderzoek naar klanttevredenheid.	X	X	X
Zorg dat je feedback die je ophaalt ook weer terugkoppelt in de organisatie zodat we kunnen blijven verbeteren. Pak klachten beter op.	X	X	

Toegankelijkheid	Raad	Medew.	Extern
Zorg voor begrijpelijke communicatie, ook in formulieren.	X	X	X
Meer digitaal graag, maar niet iedereen kan dat. Er moeten alternatieven zijn.	X	X	X
Maak laagdrempelig contact mogelijk. En doe dat dichtbij mensen.	X	X	X
Zorg voor gelijke toegang tot de gemeente. Als je weet hoe het werkt, of wie je moet hebben, kun je soms wel de weg vinden terwijl iemand zonder connecties via de algemene kanalen nergens komt. Die ongelijkheid zou niet mogen.	X		X
Wees je ervan bewust dat mensen de overheid niet vertrouwen. Dat de drempel voor contact heel hoog is. En dat als iemand contact opneemt, dat heel eng en moeilijk kan zijn.		X	X
Communiceer vaker ook visueel of op andere manieren aantrekkelijker.		X	X
Stem kanalen en systemen op elkaar af. Het mag niet uitmaken of iemand via mail, telefoon of social media binnenkomt met een vraag.		X	
Informeer inwoners actiever en op meer zichtbare plekken.			X

Snel en efficiënt werken	Raad	Medew.	Extern
Zorg waar mogelijk dat procedures sneller kunnen. Het gaat te traag op veel punten. Al beseffen mensen ook dat dit soms wet- en regelgeving is die de gemeente niet kan veranderen. Communiceer dat dan ook duidelijk.	X	X	X
Zorg dat systemen werken en dat medewerkers weten hoe die werken. Een vraag van een inwoner mag niet ergens blijven hangen waar niemand het ziet.		X	X
Zorg dat je je aanbod opschoont. Regelingen die overlappen, leveren alleen maar meer werk op voor gemeente en onduidelijkheid voor inwoners.		X	X