

SAMEN MAKEN WE GENNEP

DE GEMEENTE ALS PARTNER

VISIE OP DIENSTVERLENING GEMEENTE GENNEP





VOORWOORD

Er gaat veel goed in onze dienstverlening. Onze medewerkers zijn betrokken, trots op Gennep en hebben oor en oog voor onze inwoners, ondernemers en organisaties. Maar daarmee is onze dienstverlening niet af. De samenleving verandert en stelt andere eisen aan onze dienstverlening. Technologische ontwikkelingen dienen zich razendsnel aan. De nieuwe Omgevingswet gaat in werking. Wij willen op al deze ontwikkelingen kunnen aansluiten.

Deze visie op dienstverlening laat zien hoe we nu en in de toekomst met onze dienstverlening voor onze inwoners, ondernemers en organisaties klaar willen staan. Dit toekomstbeeld vertalen we vervolgens in een uitvoeringsprogramma met concrete acties.

Het doel was om een visie op te stellen die recht doet aan de wensen en behoeften van alle belanghebbenden en die past bij de identiteit van Gennep. In persoonlijke ontmoetingen, spelvorm en workshops zijn we het gesprek aangegaan met inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en medewerkers van de gemeente Gennep.

We willen iedereen die aan deze visie heeft bijgedragen daarvoor hartelijk bedanken.

Janine van Hulsteijn
wethouder

INLEIDING

Technologische ontwikkelingen komen in razendsnel tempo op ons af. Internet is niet meer weg te denken. Inwoners worden steeds mondiger en willen steeds vaker zelf het initiatief nemen. Als gemeente hebben we een duidelijke ambitie voor onze dienstverlening neergelegd: we willen een proactieve overheid zijn, die maatwerk levert. En dat willen we samen met onze inwoners, ondernemers en organisaties doen.

Dit vraagt om aanpassingen in onze dienstverlening. Met deze visie beschrijven hoe we als overheid voor onze inwoners, ondernemers en organisaties klaar willen staan. De visie heeft geen einddatum: het is namelijk geen eindpunt, maar een richting. De stip op de horizon staat niet vast. Nieuwe ontwikkelingen kunnen leiden tot nieuwe accenten en aanpassingen in de visie. Het toekomstbeeld vertalen we in een uitvoeringsprogramma. Daarin staat hoe we concreet aan de slag gaan met de visie.

Het is het belangrijk dat de visie leeft in de organisatie. Daarom blijft het niet alleen bij een document, maar besteden we blijvend aandacht aan de visie. De visie vraagt commitment van de hele organisatie. Dat vraagt dat we met elkaar in gesprek blijven. Niet alleen over de visie zelf, maar ook over wat we als medewerkers nodig hebben om goed uitvoering te kunnen geven aan de visie. Dat kan op verschillende manieren, zoals het organiseren van workshops, themabijeenkomsten of ontwikkeldagen.

De visie op dienstverlening is niet los te zien van andere trajecten. Denk bijvoorbeeld aan de invoering van de Omgevingswet, het informatiebeleid en het sociaal beleid van de gemeente. Vanuit deze visie leggen we dan ook voortdurend verbindingen en trekken we zoveel mogelijk samen op. Bijzondere aandacht verdient het organisatieontwikkeltraject van de gemeente Gennep. Enkele jaren geleden is het traject 'de gemeente, dat ben ik' gestart en is een beweging in gang gezet om meer van buiten naar binnen te werken. Sleutelbegrippen in het traject zijn betrokkenheid, collegialiteit, dienstbaarheid, vertrouwen, veranderkracht en verantwoordelijkheid. De visie op dienstverlening heeft een nauwe relatie met de ingezette organisatieontwikkeling. Hoe wij met onze inwoners, ondernemers en partners omgaan is namelijk niet los te zien van de manier waarop we binnen de organisatie werken en met elkaar omgaan.



Dienstverlening is een breed begrip.
Het gaat om het leveren van diensten aan onze inwoners, ondernemers en partners, maar ook binnen de organisatie aan elkaar.
We hebben hierbij aandacht voor processen en producten, maar vooral ook voor de 'zachte' kant van dienstverlening. Houding en gedrag zijn namelijk dé bepalende factoren voor onze dienstverlening.

ONTWIKKELINGEN

De samenleving is voortdurend in ontwikkeling. Hoe het er in de toekomst uit gaat zien, weten we niet. Maar dat er veranderingen zullen zijn, staat vast. Dat betekent dat wij niet stil kunnen zitten. En dat willen we ook niet. Daarom zijn we flexibel en wendbaar en houden we onze focus op wat onze inwoners, ondernemers en organisaties willen en nodig hebben. Dat betekent dat we onze werkwijzen hierop aanpassen.

Aan de hand van 3 belangrijke ontwikkelingen schetsen we een beeld hoe dit onze manier van werken kan veranderen.

PARTICIPATIESAMENLEVING

Inwoners worden mondiger en willen vaker meedenken en meedoen met de overheid. We zien een toename van overheidsparticipatie: inwoners, ondernemers en organisaties participeren niet alleen meer in overheidstaken, maar de overheid faciliteert projecten waar anderen leidend zijn. Participatie staat centraal bij de transformatie van het Sociaal Domein. Ook in de nieuwe Omgevingswet is participatie een belangrijk onderdeel.

Voor ons betekent dat een andere rol. We zijn niet meer (altijd) leidend, maar hebben veel vaker een rol als adviseur en facilitator. We ondersteunen inwoners, ondernemers en organisaties en moeten er vooral voor zorgen dat we dingen mogelijk maken. Daarbij moeten we oog blijven houden voor de zwakkeren in de samenleving.

In 2025...

Chantal en Pieter Gerrits hadden een veehouderij in Milsbeek. Vanwege de strenge milieueisen zagen ze voortzetting daarvan niet meer zitten. Samen met de plattelandscoach van de gemeente zijn ze toen aan tafel gaan zitten om opties te onderzoeken. Uit de gesprekken werd duidelijk dat de zorg voor mens en dier Chantal en Pieter in het bloed zat. Vervolgens was het een kleine stap naar het idee om een zorgboerderij te realiseren met 25 luxe kampeerplaatsen voor mensen met een verstandelijke beperking. Een gat in de markt. Nadat ze met buurtgenoten hadden gesproken over hun plannen zijn ze met een bedrijfsplan naar de gemeente gestapt. Van dat overleg is het plan nog beter geworden. Zo is er een direct contact met zorginstelling Dichterbij tot stand gebracht en werd een mooie beukenhaag om de camping gerealiseerd. Die past goed in het landschap en geeft privacy aan de gasten van Chantal en Pieter. Zelf zijn zij reuzeblij dat ze de stap hebben gezet en zeer tevreden met de hulp die de gemeente bood bij de noodzakelijke procedure. En de gasten? Zij staan elke ochtend weer met een lach op het gezicht de kippen te voeren.



VERGRIJZING

Onze samenleving vergrijst. Op dit moment is zo'n 23% van de Gennepse bevolking 65 jaar of ouder. Dat loopt snel op tot circa 31% in 2030 en 34% in 2050. In Gennep is deze vergrijzing hoger dan in de rest van Nederland. Dit heeft gevolgen voor woningen, voorzieningen en voor bedrijven. Maar het heeft ook gevolgen voor onze dienstverlening. De verwachting is dat oudere mensen meer zorg nodig hebben en daarom een groter beroep op de gemeente doen. Voor ons leidt de vergrijzing mogelijk tot meer hulpvragen, dus meer contacten. Omdat niet iedereen mobiel is, gaan we vaker naar de mensen toe. Systemen moeten gebruiksvriendelijk zijn, ook voor mensen met een beperkt gehoor of zicht. Ook het gemeentehuis zelf moet voor iedereen goed toegankelijk zijn.

In 2025...

Meneer Jansen is 85 en wil wat aanpassingen in zijn badkamer.

Met een persoonlijke internetpagina kan hij moeiteloos zijn aanvraag indienen. Hij vermeldt welke aanpassingen hij wenst en waarom hij daarvoor in aanmerking denkt te komen.

De gemeente heeft ook toegang tot deze pagina. Een medewerker van de gemeente kijkt of de aanvraag volledig en juist is ingevuld en kan daarna meteen akkoord geven. Via dezelfde persoonlijke pagina gaat er een signaal terug dat de aanvraag akkoord is.

Snel en gemakkelijk geregeld



DIGITALISERING

Een steeds groter deel van ons leven en werk verloopt via digitale kanalen. Deze ontwikkeling zet alleen maar verder door. Onze inwoners, ondernemers en onze partners geven er steeds vaker de voorkeur aan om digitaal zaken met ons te doen. Vaak zijn ze dit al gewend van andere organisaties.

Met de nieuwe technieken kunnen we beter inspelen op de wensen van onze inwoners, ondernemers en organisaties. We bedienen hen

zo goed mogelijk op het kanaal dat zij kiezen, vanuit het principe 'online waar het kan'. Daarbij moet we wel zorgen voor veilige en voor iedereen toegankelijke systemen.

Bij digitale systemen krijgt de inwoner of ondernemer vaak meer mogelijkheden om zaken zelf te regelen. Daarmee komt de regie minder bij de gemeente te liggen.

In 2025...

Petra en Karel zijn verhuisd naar Gennep. Via de app van Gennep maken de nieuwe inwoners een welkomstafspraken. In de app is ook aangegeven dat er wensen zijn om te verbouwen en voor parkeren.

De afspraak kan in het gemeentehuis plaatsvinden, maar Peter en Karel hebben gekozen voor een online afspraak. Vanuit thuis op de bank wordt in een interactieve videoverbinding op een persoonlijke wijze uitleg gegeven over het vergunningsproces en wordt de de parkeeronthefing voor de blauwe zone direct digitaal toegekend.

De medewerker heeft alle benodigde gegevens digitaal beschikbaar om de vragen direct te beantwoorden en gericht advies te geven. In de app wordt een vervolgspraak gemaakt om te bespreken of alles rond de aanvraag voor de verbouwing goed verloopt.

De nieuwe bewoners worden in een videoboodschap van de burgemeester welkom geheten en Petra en Karel ontvangen een uitnodiging voor onze jaarlijkse bijeenkomst voor nieuwe inwoners.



ONZE VISIE



Onze inwoners, ondernemers en organisaties staan centraal. Wij zijn onderdeel van de samenleving. Het karakter van Gennep - kleinschalig, betrokken, persoonlijk en actief - laten wij terugkomen in onze dienstverlening. We stellen ons verbindend op en onze dienstverlening is persoonlijk en nabij. We denken in mogelijkheden en nemen onze verantwoordelijkheid. Daarmee tonen we daadkracht en zijn we duidelijk.

De visie gebruiken we als toetsingskader. Bij alles wat we doen en organiseren in het kader van onze dienstverlening vragen we ons af of het binnen de visie past. Dit geldt voor onze dienstverlening aan onze inwoners, maar ook binnen de organisatie aan elkaar en aan onze partners. We verbinden ons aan deze visie. Dat betekent dat anderen ons op de visie en de kernwaarden kunnen aanspreken. Hieronder staan de kernwaarden van de visie uitgewerkt.



VERBINDEND

Gennep is een kleinschalige gemeenschap, waarvan de gemeentelijke organisatie onderdeel is. We zijn betrokken en werken samen met de gemeenschap. We laten

ruimte aan initiatieven uit de samenleving en we stimuleren dat de samenleving zelf nieuwe taken oppakt.

Binnen, maar ook buiten de organisatie – met onze partners en andere overheden – werken we samen zodat we onze inwoners, ondernemers en organisaties zo goed mogelijk kunnen helpen. We verbinden vragen aan de juiste mensen en partijen.

PARTICIPATIE

We bouwen samen met inwoners, ondernemers en partners in Gennep aan een sterke gemeenschap. Soms ligt het initiatief daarvoor bij ons, maar steeds vaker komt het initiatief vanuit de samenleving zelf. We betrekken de gemeenschap bij onze eigen activiteiten. We staan open voor nieuwe initiatieven en stimuleren dat de samenleving zelf nieuwe taken oppakt. Dat betekent een andere rol, waarin we minder vaak de regie hebben. We denken mee en zoeken naar mogelijkheden, maar tegelijkertijd stellen en bewaken we grenzen.

Participatie is de kern van de transformatie van het Sociaal Domein. We zorgen ervoor dat inwoners daadwerkelijk de regie kunnen nemen. We verbinden en ondersteunen. Zo maken we gebruik van de kracht van de samenleving. Ook de Omgevingswet stelt de initiatiefnemer centraal. De overheid trekt zich terug, faciliteert en biedt kansen aan de gemeenschap om zich in te zetten voor het ontwikkelen van een prettige, veilige en vitale leefomgeving.



PERSOONLIJK & NABIJ

Gennep is een kleine, betrokken gemeenschap, waar mensen oog hebben voor elkaar. Dat geldt ook voor onze dienstverlening: inwoners, ondernemers en organisaties

staan centraal. In onze dienstverlening sluiten we aan op hun wensen, behoeften en mogelijkheden. We hebben ruimte voor persoonlijke aandacht, maar tegelijkertijd maken we het gemakkelijk door veel van onze dienstverlening te digitaliseren. We hebben oog voor verschillen tussen mensen en passen onze dienstverlening daarop aan. Iedereen blijft welkom in het gemeentehuis, maar zelf werken we ook steeds meer op plaatsen waar de vraag is.

WERKEN VOLGENS DE BEDOELING

Bij werken volgens de bedoeling zijn regels en procedures niet leidend, maar komen de inwoners, ondernemers en organisaties op de eerste plaats. We luisteren goed naar hen en we denken en werken vanuit hun behoeften. Daarin zetten we net dat stapje extra en overtreffen we verwachtingen. De klant kiest waar, wanneer en hoe hij contact met ons opneemt.

Onze inwoners, ondernemers en partners zien de gemeentelijke organisatie als één geheel. Daarom werken we als collega's nauw samen, ongeacht op welke afdeling we werken. We noemen dit business partnership. Zo wordt niemand 'van het kastje naar de muur gestuurd'.

DIGITAAL WAAR HET KAN

We maken onze digitale systemen zo gebruiksvriendelijk, dat mensen daar de voorkeur aan geven, maar de inwoners, ondernemers en organisaties kiezen zelf het kanaal dat het beste bij hen past. Op deze manier gaat digitalisering ook niet ten koste van persoonlijk contact, maar is het een aanvulling op onze dienstverlening. Omdat eenvoudige zaken zoveel mogelijk digitaal afgehandeld worden, is er meer tijd en ruimte voor persoonlijk contact bij bijvoorbeeld complexere zaken en maatwerk. Veel van onze systemen zijn interactief. We sluiten aan bij landelijke ontwikkelingen.



DAADKRACHTIG & DUIDELIJK

Net als onze inwoners houden we van aanpakken. We voelen ons verantwoordelijk voor de vraag van de inwoner, ondernemer of organisatie. We nemen initiatief en denken in mogelijkheden. Daarbij gaan we risico's niet uit de weg. We durven beslissingen te nemen en zijn duidelijk in wat wel en niet kan. Onze werkprocessen zijn effectief en efficiënt en voor iedereen duidelijk te volgen.

DUIDELIJKE WERKPROCESSEN

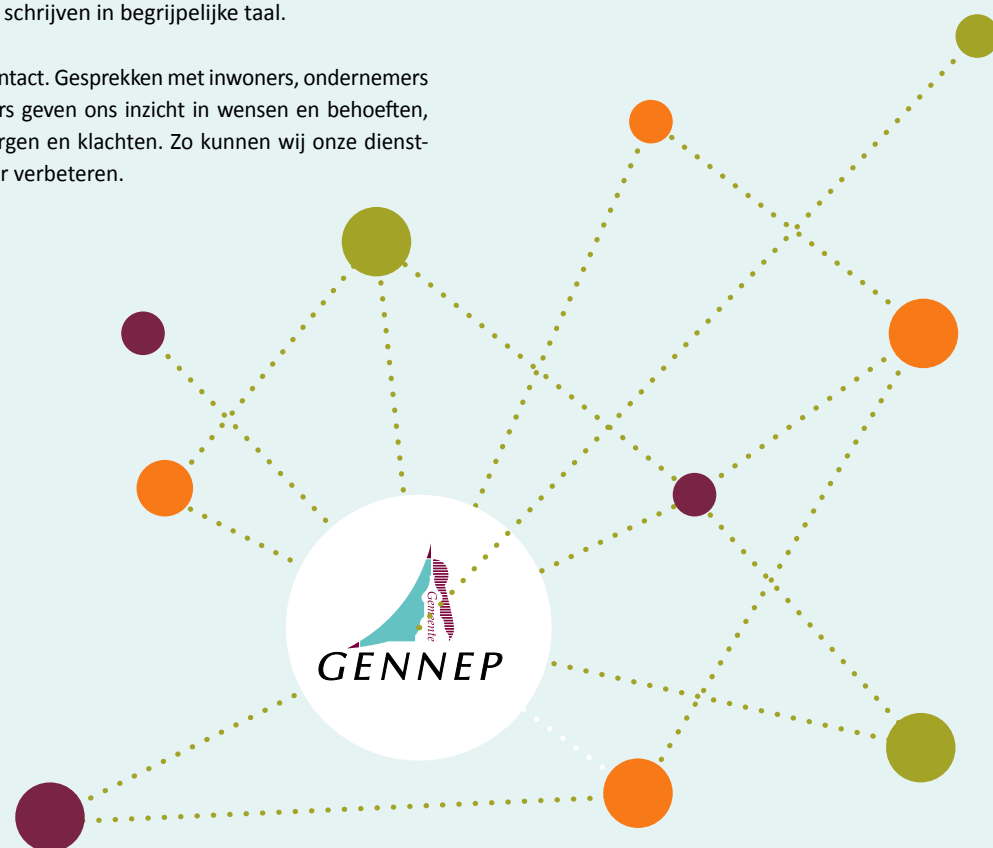
Processen zijn geen doel op zich, maar een middel om ons doel te bereiken. We maken - zoveel als mogelijk - processen sneller, duidelijker en eenvoudiger. We zijn creatief en flexibel en durven 'buiten de lijntjes te kleuren'. Zo zorgen we voor minder regeldruk.

We maken duidelijk wat inwoners, ondernemers en organisaties van ons mogen verwachten en wat wij van hen verwachten. Gedurende het hele traject hebben zij inzicht in de voortgang. We verschuilen ons niet achter de regels, maar nemen onze verantwoordelijkheid.

DUIDELIJKE COMMUNICATIE

We communiceren steeds vaker digitaal. Combinaties van kanalen komen in de praktijk veel voor. Onze communicatie is duidelijk, laagdrempelig en voor iedereen toegankelijk. We spreken en schrijven in begrijpelijke taal.

We blijven in contact. Gesprekken met inwoners, ondernemers en onze partners geven ons inzicht in wensen en behoeften, maar ook in zorgen en klachten. Zo kunnen wij onze dienstverlening verder verbeteren.



RELATIE MET KETENPARTNERS

Niet alle diensten verlenen we zelf. We werken onder meer samen met de Belastingssamenwerking Gemeenten en Waterschappen (BsGW), met de Regionale Uitvoeringsdienst (RUD) Limburg-Noord en SUEZ. Zij voeren verschillende diensten voor ons uit. We willen dat onze inwoners, ondernemers en organisaties kunnen rekenen op duidelijk herkenbare dienstverlening, ongeacht waar of bij wie ze onze diensten afnemen. Dat betekent dat we deze visie blijvend afstemmen met onze ketenpartners en de regiogemeenten. We werken zichtbaar samen met onze ketenpartners, zodat inwoners, ondernemers en organisaties integrale dienstverlening ervaren.

HET VERVOLG

Met het opstellen van deze visie op dienstverlening hebben we een stap gezet naar een toekomstbestendige dienstverlening. We hebben de visie geformuleerd en de kernwaarden uitgewerkt. Hieraan toetsen we onze dienstverlening aan onze inwoners, ondernemers en organisaties, maar ook aan elkaar binnen de organisatie. Anderen kunnen ons hier op aanspreken. De visie en kernwaarden zijn - gelukkig - niet helemaal nieuw. Veel van wat we doen, doen we goed en blijven we ook gewoon doen. Op andere punten zijn aanpassingen nodig, om ook in de toekomst een goede dienstverlening te kunnen garanderen. De wensen en behoeften van onze inwoners, ondernemers en partners zijn daarbij steeds het uitgangspunt. Daarom blijven we de dialoog aangaan.

Belangrijk is dat de visie gaat leven binnen de organisatie. Daarvoor hebben we niet genoeg aan dit document. We gaan, op verschillende manieren, blijvend aandacht besteden aan de visie. Dit doen we in samenhang met andere trajecten, zoals de organisatieontwikkeling en de invoering van de Omgevingswet. Ook met ketenpartners blijven we in gesprek

over onze dienstverlening. We willen dat onze inwoners, ondernemers en organisaties kunnen rekenen op duidelijk herkenbare dienstverlening, ongeacht waar of bij wie ze onze diensten afnemen.

Bij deze visie maken we een uitvoeringsprogramma, waarin we aangeven hoe we onze visie concreet willen realiseren. Zowel bestaande als nieuwe initiatieven en trajecten krijgen een plek. Voorbeelden zijn 'Direct Duidelijk' voor begrijpelijke taal; het invulling geven aan het informatiebeleid; aanpassingen in de publiekshal en doorontwikkeling van het klantcontactcentrum; het inrichten van processen, gericht op de meer adviserende en faciliterende rol van de gemeente, zoals bij de Omgevingswet en het opnemen van en sturen op nieuwe competenties in het personeelsbeleid.

