

B&W Adviesnota

Onderwerp	Visie op dienstverlening
Zaaknummer	
B&W datum	28 januari 2025
Naam steller	Medewerker team Concern
Teammanager	Afdelingsmanager Concern
Portefeuillehouder	M.C. Uitdehaag

Besproken met portefeuillehouder?

Ja, met M.C. Uitdehaag op 20 januari 2025

Openbaarheid

Ja, per direct.

Bevoegd orgaan

B en W

Ter kennisname aanbieden aan Raad

Advies

1. De visie op dienstverlening vast te stellen.
2. De visie 'Venray voorkomt vragen' in te trekken.

Inleiding

In 2014 zag een organisatiebrede visie op dienstverlening van de gemeente Venray het daglicht: Venray voorkomt vragen. In 2023 is een gezamenlijke visie op dienstverlening opgesteld door de gemeenten Venray en Horst aan de Maas gezamenlijk (opgave uit collegeprogramma 2022-2026). De visie uit 2023 richt zich vooral op de directe dienstverlening vanuit het team Burgerzaken. Dienstverlening is echter van ons allemaal. Ook vanuit andere teams is er behoefte aan een koers voor de ontwikkeling van onze dienstverlening: wat voor soort dienstverlener willen wij zijn als gehele organisatie? Met name op het gebied van digitalisering zijn er veel ontwikkelingen die invloed hebben op onze dienstverlening. Dit vraagt om een kader om hier verder vorm aan te geven. Ook nieuwe wetgeving zoals de Wet open overheid of de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer vragen om een 'frisse' blik op onze dienstverlening.

Beoogd resultaat

Koers bepalen voor de doorontwikkeling van onze organisatie en de inrichting van onze dienstverlening.

Argumenten

1. Er is een behoefte aan een bréde visie op dienstverlening die geldt voor alle teams van de gemeente Venray.
2. De visie sluit aan bij de pijlers van organisatieontwikkeling en onze kernwaarden.
3. Vanuit de digitale transformatie is behoefte aan leidende principes die richting geven aan prioritering en de inrichting van systemen en processen.

Kanttekeningen of risico's

De visie is gericht op de externe dienstverlening en gebaseerd op onze kernwaarden. Maar werken volgens onze kernwaarden geldt ook voor de interne dienstverlening. Interne dienstverlening is een belangrijke randvoorwaarde om externe dienstverlening goed te laten verlopen. Hier is nog wel een nadere uitwerking nodig vanuit de afdeling Bedrijfsvoering. Echter, een nadere uitwerking van de visie vraagt ook verder uitwerking van de teams van de vakafdelingen. Dit proces helpt ook bij het doorleven van de kernwaarden.

Communicatie

Publicatie op intranet.

Financiële gevolgen

Geen: de visie sluit aan bij lopende opgaven.

Vervolgtraject besluitvorming

-

Evaluatie

-

Bijlagen

Visie op Dienstverlening.

Naslagwerk

-

Alles voor elkaar!

Visie op dienstverlening

*(vastgesteld CMT 04-12-2024
en B&W op 28-01-2025)*

*Alles voor elkaar. Daar draait het om bij de gemeente Venray.
Dagelijks zetten wij ons in voor goed, wonen, werken en leven in Venray en onze 13 dorpskernen.
Bij de gemeente Venray draait alles om mensen.
We regelen het met elkaar én voor elkaar.*

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Onze droom.....	3
2	Werken vanuit kernwaarden	5
2.1	Klantgericht.....	6
2.2	Samen	8
2.3	Transparant.....	9
2.4	Ambitieuus.....	10
2.5	Verantwoordelijk	11
3	Op naar de praktijk	12

1 Inleiding

Alles voor elkaar! Dat is bij gemeente Venray zowel de essentie als de ambitie van wat we doen. In deze middelgrote stad in Noord-Limburg, met 13 dorpskernen en ongeveer 45.000 inwoners, faciliteren en organiseren we goed wonen, werken en leven. We willen met elkaar echt het verschil maken voor de maatschappij. Dat regelen we met elkaar én voor elkaar, gemeente en inwoners.

In deze visie beschrijven we de dienstverlening en de ambitie die hierbij past. Deze visie geeft richting aan hoe we onze dienstverlening inrichten: hoe toegankelijk zijn we, wat mag de inwoner¹ verwachten, hoe zien onze processen eruit, hoe communiceren wij, hoe gaan we om met digitaliseren, etc. Deze visie is zeker niet in beton gegoten. Daarvoor is de context van de gemeente veel te dynamisch. Wel geeft deze visie richting aan hoe wij ons als dienstverlener verder willen ontwikkelen: wat is voor ons belangrijk, waar wil we nog een extra stap voor zetten of een extra investering doen? Onze inwoners spelen hierin een belangrijke rol, zij weten als geen ander wat belangrijk is voor de dienstverlening. We werken dan ook van buiten naar binnen met onder meer inwonersonderzoeken. Daarbij leren we van wat goed gaat én van de verbeterpunten.

1.1 Onze droom

Onze medewerkers én de inwoners gaan voor het beste voor de gemeente Venray. Samen zijn we verantwoordelijk voor het welzijn en de welvaart van Venray. We koesteren onze informele omgangsvormen maar we zijn ook zakelijk waar het moet. We zijn benaderbaar en houden van persoonlijk contact. Stellen de klant centraal in ons doen en handelen. Ieder van ons draagt constructief en vanuit een positieve grondhouding bij. Door onze oprechte interesse en objectieve houding weten we elke vraag op de juiste waarde te schatten. We beseffen daarbij dat situaties uniek kunnen zijn. En streven altijd naar de best mogelijke oplossing voor de klant. Wij vinden het belangrijk om eerlijk en helder te zijn over wat wel en niet kan. Naar elkaar uitspreken wat we van elkaar verwachten, wat we denken én wat we denken nodig te hebben. Op die manier weet je altijd waar je aan toe bent. Onze werkwijze is gebaseerd op logische processen die inzicht geven in waar we met elkaar voor gaan en waar we staan. We houden van aanpakken. We zijn met z'n allen trots op de inwoners, de ondernemers en alle anderen die een mooie band hebben met Venray. We mogen trots zijn op alles wat we steeds weer samen weten te bereiken en al samen bereikt hebben. Want bij de gemeente Venray draait alles om mensen. Alles voor elkaar!

We geven invulling aan 'alles voor elkaar' vanuit onze waarden. Waarden waar we in geloven en die voor ons de drijfveren zijn bij het dagelijks werk:

- klantgericht
- samen

¹ Inwoner = burger = ondernemer = bedrijf = vereniging = organisatie = maatschappelijke partner = gebruiker van onze dienstverlening

- transparant
- ambitieus
- verantwoordelijk

Onze kernwaarden zijn in samenspraak met collega's tot stand gekomen zodat zij gedragen en herkenbaar zijn. Tot slot, deze visie is gericht op de dienstverlening aan onze inwoners. Maar werken volgens onze kernwaarden geldt ook voor de interne dienstverlening. Interne dienstverlening is een belangrijke randvoorwaarde om externe dienstverlening goed te laten verlopen.

2 Werken vanuit kernwaarden

In dit hoofdstuk worden onze kernwaarden vertaald naar leidende principes, gedragsregels en werkwijzen. Deze geven richting aan hoe wij werken: soms heel concreet, soms heel strategisch. Zodat elke medewerker hier iets mee kan in zijn of haar werk.

We streven naar een passende dienstverlening voor de inwoners waarbij we op verantwoorde wijze omgaan met beschikbare middelen en inzet. Bij de optimalisatie van processen en de inrichting van onze dienstverleningskanalen is de vraag of de behoefte van de klant ons vertrekpunt. We hanteren hierbij een zakelijke benadering als het gaat om kosten en baten. Digitale ontwikkelingen bieden veel mogelijkheden om onze dienstverlening op niveau te houden en waar mogelijk te verbeteren.

Dienstverlening is ons bestaansrecht. Dit doen we zo goed mogelijk. Om dat te bereiken werken we vanuit de organisatieontwikkeling aan verschillende opgaven die de dienstverlening verder verbeteren.

Een digitale gemeente

We streven naar een digitale en procesgerichte organisatie met medewerkers die binnen de technologische mogelijkheden zo goed mogelijk hun werk kunnen doen, nu en in de toekomst. Dit vraagt een wezenlijk andere manier van werken van medewerkers en managers. Zij moeten hierin worden gefaciliteerd.

Kundige medewerkers

We zien onze medewerkers als dé succesfactor bij het behalen van onze doelen. Kwalitatief goede en betrokken medewerkers die hun talenten optimaal benutten zijn de beste garantie voor goede dienstverlening. In dat kader is een proactieve in plaats van een reactieve houding steeds belangrijker. Beter aansluiten op wat inwoners van ons verwachten, soms zelfs voordat er vragen worden gesteld. Competenties als klantgerichtheid en omgevingsbewustzijn en digitale vaardigheden zijn daarbij essentieel.

Dienstverlening op maat

Binnen deze pijler gaat het om de beweging waarin we de behoeftes en leefwereld van onze klanten centraal stellen. We zoeken ruimte binnen regels of gaan soms meer uit van de geest van de wet in plaats van de letter van de wet om betere dienstverlening op maat te kunnen leveren. Dit vraagt de nodige flexibiliteit van medewerkers en dus onze organisatie. Daarnaast gaat het over de manier waarop we in samenspraak met onze inwoners vormgeven aan Venray en hoeveel ruimte er is voor participatie.

Een efficiënte gemeente

De verwachting is we vanaf 2026 productie moeten leveren met aanzienlijk minder middelen en waarschijnlijk minder mensen als gevolg van de krappere wordende arbeidsmarkt. Er ontstaat daardoor een nieuwe opgave waarbinnen we systematisch zoeken naar manieren om effectief en efficiënter te werken.

In de bijlage staat beschreven hoe we over de boeg van lopende projecten willen werken aan verdere implementatie van deze visie op dienstverlening. We sluiten aan bij wat er al is.

2.1 Klantgericht

Ons gezamenlijke doel is goed wonen, werken en leven in Venray. Ieder van ons draagt daarin positief en constructief bij. Elk gesprek begint met luisteren en we zijn oprecht geïnteresseerd. De vraag van de klant is het vertrekpunt voor ons doen en handelen. Daarbij maken we altijd de afweging van het algemeen belang.

Algemeen

- De behoefte van inwoners bepaalt grotendeels hoe we onze dienstverlening en kanalen inrichten.
- We houden er zoveel mogelijk rekening mee dat inwoners de gemeente (en andere overheden) zien als één overheid door consistent te zijn in onze communicatie.
- We ontvangen iedereen vriendelijk en gastvrij.
- We zorgen ervoor dat iedereen kan meedoen in de maatschappij. Ook mensen die (tijdelijk) extra hulp nodig hebben.

Online dienstverleningskanaal

Om onze online dienstverlening zowel duidelijk als toekomstbestendig in te richting, hanteren we de volgende uitgangspunten:

- Iedereen kan digitaal zakendoen met de gemeente. Als een inwoner dat niet kan of wenst, dan bieden wij een alternatief. Waar nodig geven wij passende ondersteuning (fysiek en digitaal).²
- We sturen op het gebruik van het digitale kanaal door het laagdrempelig te maken (vindbaar, betrouwbaar, makkelijk).
- Webformulieren die inwoners zelf moeten invullen, houden we kort. We vragen alleen om informatie die op dat moment relevant is.
- Inwoners krijgen altijd een ontvangstbevestiging.
- Voor de inrichting van het digitale kanaal maken we per product of dienst een kosten/baten-afweging. Hierbij houden we rekening met het aantal aanvragen per product of dienst, de mate van 'risico' (privacygevoeligheid of juridische belangen) of de impact van het kanaal (bijvoorbeeld bij schulddienstverlening is persoonlijk contact vaak veel effectiever). Waarbij de voorkeur uitgaat naar een digitaal contact (via een webformulier of een persoonlijke internet pagina³) dat automatisch landt in het zaakstelsel of de taakspecifieke applicatie, waar de daadwerkelijke behandeling plaatsvindt. Producten die weinig voorkomen kunnen via een algemeen emailadres aangevraagd worden. Aanvragen per post blijven mogelijk maar worden niet aangemoedigd.
- Inwoners hebben het recht om elektronisch een aanvraag, bezwaarschrift, klacht of een ander wettelijk verplicht bericht in te zenden. Hiervoor is voor elke type bericht de elektronische wijze van verzenden aangewezen.⁴

Bereikbaarheid

² Richtlijn WMEBV (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer)

³ Ook wel een 'MijnOmgeving' genoemd.

⁴ Richtlijn WMEBV (Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer)

- Digitaal zijn we 24/7 bereikbaar. Telefonisch zijn we tijdens helder gecommuniceerde tijden bereikbaar. Dit kan per product of dienst verschillen, afhankelijk van de behoefte van inwoners en de kosten die ermee gepaard gaan. Daarnaast werken we voor baliebezoeken op afspraak.

Telefonische bereikbaarheid

- Voor de inwoner is het helder op welk telefoonnummer de gemeente is te bereiken. We gebruiken één nummer als algemene ingang. Voor enkele zeer specifieke diensten of producten communiceren we directe nummers.
- De gemeente is telefonisch bereikbaar op gebruikelijke kantoortijden. Deze tijden worden helder gecommuniceerd.
- Wij volgen de richtlijnen van de ombudsman als het gaat om de snelheid van het aannemen van de telefoon.
- We zetten technologische middelen in om het bereiken van de juiste persoon met de minste wachttijd te realiseren en daarbij bij het eerste contact al het beste antwoord te kunnen geven. Terugbelnoties worden waar mogelijk hiermee voorkomen.
- De inwoner ziet standaard een telefoonnummer van de gemeente. De medewerker kan zelf per gesprek bepalen welk nummer zichtbaar is voor de inwoner. Dit kan het directe nummer zijn of de groep waar de beller toebehoort. Dit maakt terugbellen voor de inwoner makkelijker.
- Onze dienstverleningskanalen zijn begrijpelijk voor inwoners: het is voor inwoners duidelijk hoe zij de gemeente kunnen bereiken?

Toegankelijkheid

- Op de website kan de inwoner altijd vinden via welk kanaal een product/dienst aan te vragen is.
- De website voldoet aan de geldende richtlijnen voor toegankelijkheid.
- De controle van de identiteit van de aanvrager bij digitale dienstverlening richten we zo laagdrempelig mogelijk in. Hierbij houden we rekening met informatieveiligheid en proportionaliteit: de zwaarte van de identiteitscontrole staat in verhouding tot het soort product. Identiteitscontrole kan dus per product of dienst verschillen.

2.2 Samen

We werken samen met inwoners als een sterk collectief met één gezamenlijk doel: het beste voor Venray.

Versterken omgeving en zelfredzaamheid

- We zorgen dat iedereen zelf zaken met de gemeente kan regelen door het (digitaal) makkelijk en toegankelijk aan te bieden. De inwoner is 'mede-eigenaar' van en mede-verantwoordelijk voor het contact tussen de inwoner en de gemeente.
- We spreken bewoners aan op hun eigen verantwoordelijkheid en eigenaarschap; de inwoner is zelf verantwoordelijk voor het juist en volledig indienen van zijn of haar aanvraag, wij helpen of adviseren wie dat niet kan.
- Waar mensen in de knel dreigen te komen, bieden we maatwerk. Hierbij blijven we oog houden voor de autonomie van de inwoner en stimuleren we zelfredzaamheid.

Participatie

- Bewonersparticipatie gaat om houding en gedrag bij het werken aan maatschappelijke opgaven. Waar mogelijk werken we samen met inwoners, partners, bedrijven en andere belanghebbenden.
- Bij overheidsparticipatie ligt het startpunt van samenwerking bij (een) bewoner(sgroep) en is het de gemeente die meedoet met het plan of project. De bewoner(sgroep) is in dit geval de initiatiefnemer van een maatschappelijke of ruimtelijke ontwikkeling. De gemeente faciliteert en ondersteunt met bijvoorbeeld raad of kennis. Of werkt samen met de initiatiefnemer.
- Participatie is een integraal onderdeel van onze dienstverlening die zich toont in attitude, werkwijze en organisatiecultuur en is herkenbaar voor onze inwoners. Inwoners weten hoe en wanneer ze kunnen participeren. Hierbij maken we gebruik van online en offline mogelijkheden.

2.3 Transparant

We zijn eerlijk en helder in de verwachtingen naar elkaar. Zo weet de inwoner altijd waar hij of zij aan toe is. De gemeente is toegankelijk: persoonlijk én digitaal. Onze werkwijze is logisch en het is helder waar je moet zijn. We gebruiken begrijpelijke taal.

Heldere taal

- We communiceren in een taal die iedereen begrijpt. We schrijven op B1 taalniveau.
- Onze teksten beginnen met dat wat de inwoner moet weten en moet doen. En we spreken de inwoner direct aan. We gebruiken informele communicatie als dat kan.
- 'Nee zeggen is ook een antwoord', dit doen we beargumenteerd en op de juiste toon.
- We informeren duidelijk over wat de gemeente van inwoners verwacht.

Klant heeft statusinformatie

- De inwoner heeft inzicht in de status van zijn aanvraag of melding.
- De inwoner weet binnen welke termijn hij of zij een reactie van de gemeente mag verwachten en waar deze reactie betrekking op heeft.

Openbaarheid

- Stukken genoemd in de Wet Open Overheid maken we actief openbaar.
- We onderbouwen altijd onze besluiten en geven inzicht in de afweging tussen individueel en algemeen belang.
- De inzet van digitale technologieën door gemeente Venray is transparant voor inwoners.
- Gebruik van algoritmes wordt gepubliceerd door middel van een algoritmeregister.⁵

⁵ Deze ontwikkeling wordt op den duur ook wettelijk verplicht.

2.4 Ambitieux

We halen graag het beste uit onszelf en willen het beste voor onze gemeente, de inwoners, ondernemers en instellingen. Voor nu en vooral ook voor onze toekomst. We innoveren graag, maar zien het niet als doel op zich, maar als middel om het steeds beter te doen.

Samen leren en verbeteren

- We vragen inwoners naar hun behoeften en ervaringen met onze dienstverlening, bijvoorbeeld met klantonderzoeken. Zodat we klantgericht blijven leren en verbeteren.
- Op basis van metingen sturen we op servicenormen, klanttevredenheid en effectieve en efficiënte klant- en werkprocessen.
- Bij de inrichting en verbetering van onze dienstverlening betrekken we iedereen met een belang en bijdrage. Zoals inwoners, ondernemers, verenigingen, collega's, bestuursleden en partnerorganisaties.

In één keer goed

- We zorgen dat contact en interactie in één keer goed gaan. We voorkomen 'terugkomen, vergeten, vergissen, herhalen en herinneren'. (Lean management)

Bewonersinitiatieven

- We staan open voor initiatieven vanuit de samenleving.
- We gaan uit van de kracht van de gemeenschap.
- We denken in mogelijkheden.
- We handelen proactief; anticiperen en attenderen op zaken die mogelijk ook van belang kunnen zijn. Denk hierbij aan de aanvraag van een afvalpas bij een verhuizing.

Digitale beschikbaarheid

- 80% van onze producten is digitaal aan te vragen⁶.

Eigenaarschap

- De inwoner heeft regie op zijn eigen gegevens. Wij borgen digitale grondrechten en publieke waarden.

⁶ Peildatum 2024

2.5 Verantwoordelijk

We zijn betrouwbaar en inwoners kunnen op ons rekenen. We voelen ons verantwoordelijk en maken weloverwogen beslissingen die we helder uitleggen.

Wet als kader

- Onze dienstverlening voldoet aan de wettelijke eisen.
- We maken mogelijk volgens de bedoeling van de wet.
- We realiseren onze diensten zo snel mogelijk en binnen de wettelijk gestelde termijnen.

Betrouwbaar

- Persoonlijke gegevens en informatie zijn bij ons veilig.
- Inwoners kunnen ons vertrouwen. Zij ervaren privacy en betrouwbaarheid in onze dienstverlening.
- We reageren op elke vraag of melding die bij ons binnenkomt.

3 Op naar de praktijk

Het is een bewuste keuze om dienstverlening niet als apart programma in Venray op te pakken. We zijn dagelijks allemaal bezig met dienstverlening. Onze kernwaarden zitten in ons DNA. Dit maakt het logisch dat we in de praktijk al volop bezig zijn om volgens de beschreven principes uit hoofdstuk 2 ons werk te doen. Maar we zijn ook ambitieus en kunnen niet wachten om zo snel en slim mogelijk onze dienstverlening naar een hoger plan te tillen. Daarom is onze strategie dat we waarderen wat er al is en gaan we onderzoeken hoe we onze sterke punten nog slimmer kunnen inzetten. In bijlage 1 is beschreven hoe we hier aan werken. Als inspirerend hulpmiddel om samen onze droom van 'alles voor elkaar' te realiseren.

Bijlage 1: Alles voor elkaar: hoe doen we dat?

In deze dynamische wereld willen we flexibel zijn. Daarom kiezen we niet voor een implementatieplan dat in beton gegoten is, maar sluiten we aan bij wat er al is. We kijken bewust naar lopende opdrachten en projecten waar we onze dienstverleningsvisie kunnen toepassen. Heel concreet in ons dagelijks werk. Deze bijlage is hiermee een dynamisch document en zeker niet uitputtend. Hieronder zijn voorbeelden weergegeven hoe we de visie concretiseren op basis van lopende opdrachten.

Participatiebeleid

Participatie is een ontwikkelopgave voor de organisatie. Het gaat erom houding en gedrag bij en het werken aan maatschappelijke opgaven participatief te organiseren met inwoners, ondernemers, maatschappelijke partijen en andere organisaties. Participatie is al een integraal onderdeel van onze dienstverlening die zich toont in attitude, werkwijze en organisatiecultuur en herkenbaar moet zijn voor onze inwoners. Werken in en aan een participerende organisatie is een voortdurende ontwikkeling. Gemeente Venray heeft hiervoor verschillende doelen bepaald en geeft daar uitvoering aan met tal van acties zoals een visie, een leidraad, een online participatieplatform, een handreiking voor participatie, een toolbox, een afwegingskader en trainingen. In onze organisatie voelt iedereen zich verantwoordelijk en is - in de basis - vaardig in participatief werken. Dat betekent dat we samen de beweging van het participatief werken verder in gang zetten, vorm en inhoud geven en in de lijn brengen. In gemeente Venray draagt iedere werknemer verantwoordelijkheid voor de implementatie en monitoring van Venray als participatief werkende organisatie waar elke medewerker straks dezelfde participatietaal spreekt en werkt vanuit dezelfde kaders.

Mijn platform

Regie, inzicht en verwachtingenmanagement voor de inwoner. We werken fasegewijs toe naar een persoonlijke digitale omgeving met inzicht in lopende en afgeronde zaken met de gemeente, alsmede in de eigen gegevens. Het doel is een gebruiksvriendelijke klantervaring: gemakkelijk en efficiënt contact met de gemeente en inwoners niet van het kastje naar de muur sturen. In de doorontwikkeling kan ook gedacht worden aan 'alerts' als er iets staat te gebeuren in de omgeving van de inwoner of bij bepaalde levensgebeurtenissen of bij een participatiemogelijkheid. Met deze ontwikkeling wordt de inwoner echt 'eigenaar' van zijn of haar relatie met de gemeente. Inwoners bepalen zelf of zij hier behoefte aan hebben.

Klantcontactregistratie

Om klanten nog beter te kunnen helpen en te woord te staan, wordt gewerkt aan KISS. KISS staat voor Klant Interactie Service Systeem. Het is voor de interne informatie óver de inwoner of bedrijven zodat ze beter geholpen kunnen worden. Door klantcontactregistratie is bekend wat er loopt bij inwoners of bedrijven die contact opnemen met ons KCC. Met KISS maken de inwoner, KCC'er en de vakspecialist gebruik van dezelfde informatie, rekening houdend met privacy en informatieveiligheid. Vanuit verschillende domeinen is behoefte aan deze functionaliteit.

Innovatielab

Onderdeel van de digitale transformatie is het innovatielab. Het innovatielab pakt experimenten op die aansluiten bij de behoefte van de organisatie om de dienstverlening te verbeteren. Op dit

moment loopt een opdracht om WOZ-post in de eerste fase digitaal i.p.v. handmatig in te boeken. De eerste resultaten zijn veelbelovend (substantiële urenbesparing en een veel kortere doorlooptijd voor de inwoner) en de leerpunten uit de eerste proeffase worden nu ingezet voor de doorontwikkeling van deze dienst.

Zakelijke houding

Bij de digitale transformatie werken we op basis van business cases. Hierin wordt beschreven welke doelen het we willen bereiken en welke resultaten het project oplevert. Middels een kosten-batenanalyse wordt bepaald of een traject gestart wordt.

Bij de optimalisatie van processen en de inrichting van onze dienstverleningskanalen hanteren we een zakelijke benadering als het gaat om kosten en baten. Bijvoorbeeld bij veel gevraagde producten ligt ons ambitieniveau hoger dan bij zelden gevraagde producten en diensten.

Transformaties

Transformaties in het sociaal en fysieke domein hebben als gemeenschappelijk doel om de dienstverlening effectiever, integraler en inwonengerichter te maken met meer aandacht voor de menselijke maat. Allebei vragen ze om integraal denken en handelen. Daarnaast wordt sterk ingezet op samenwerking met relevante partners en participatie van inwoners. Zowel binnen het sociaal domein als binnen het fysieke domein (o.a. Omgevingswet) is er een verschuiving naar meer inwonengerichte dienstverlening en het leveren van maatwerk. Dit vereist flexibiliteit en een proactieve, meedenkende houding van ambtenaren. Voor allebei zijn innovatie en digitalisering belangrijk. Om processen efficiënter te maken, informatie beter toegankelijk te maken en dienstverlening te verbeteren.

Zelfredzame inwoners/sterke omgeving

Aan de transformatie voor het *sociale domein* wordt al sinds de decentralisaties van Rijkstaken gewerkt. We investeren in het versterken van de omgeving vanuit preventief oogpunt: hoe sterker de omgeving, des te langer kunnen inwoners zelfstandig hun leven leiden zonder een beroep te doen op ondersteuning. Ook hier geloven we in de kracht van de gemeenschap. Als er een beroep op de gemeente wordt gedaan kan een maatwerkvoorziening vanuit het vangnet aan de orde zijn voor zolang dat noodzakelijk is. We streven altijd naar een duurzame oplossing.

Duurzame fysieke leefomgeving

Binnen het fysieke *domein* gaat het de komende jaren om de implementatie van de Omgevingswet. Doel van de wet is om de fysieke leefomgeving integraal te bekijken, beter te beschermen en te benutten en de besluitvorming te versnellen. Voor ambtenaren betekent het o.a. nog integraler denken en handelen, samen werken met belanghebbenden, open staan voor input en (pro)actief zoeken naar passende oplossingen in de geest van de wet.