



Visie op dienstverlening 2025-2030

Visie op dienstverlening 2025-2030

Auteur: M. Borkent
Domein/staf: Programma, Strategie en Control
Datum: 5 maart 2025

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave.....	3
1 Inleiding.....	4
1.1 Leeswijzer.....	4
1.2 Aanleiding	4
1.3 Bestaande kaders	5
1.4 Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl.....	5
1.5 Samen wonen, werken, leven.....	6
1.6 Verantwoordelijken	6
2 Ontwikkelingen	7
2.1 Toegankelijkheid	7
2.2 Informatievoorziening	8
2.3 Verwachtingen maatschappij.....	8
2.4 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)	8
2.5 Communicatie	9
2.6 Interne organisatie	9
3 Kernwaarden en doelen	10
3.1 Kernwaarden	10
3.2 Focuspunten voor de komende jaren	11
3.3 Doelen in relatie tot Toekomstvisie 2030	11
3.4 Doelen	12
4 Vervolg en meetbaarheid	14
4.1 Vervolg	14
4.2 Indicatoren en streefwaarden	14
Bijlage 1 Zorgplicht Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer	15

1 Inleiding

1.1 Leeswijzer

Dit document biedt richting bij de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Deze leeswijzer helpt bij het begrijpen van de kernpunten en structuur van voorliggende visie.

- 1. Inleiding:** Achtergrond en aanleiding van de visie, inclusief de rol van de gemeente en de noodzaak tot verbetering.
- 2. Ontwikkelingen:** Belangrijke trends en veranderingen die invloed hebben op de gemeentelijke dienstverlening.
- 3. Kernwaarden en doelen:** De belangrijkste uitgangspunten voor dienstverlening.
- 4. Vervolg en meetbaarheid:** Hoe we de visie gaan uitvoeren en welke meetinstrumenten worden ingezet om succes te bepalen.
- 5. Bijlage:** Specifieke regelgeving en kaders, waaronder de Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer.

1.2 Aanleiding

Gemeentelijke dienstverlening is van groot belang voor het functioneren van een samenleving. Gemeenten bieden een breed scala aan diensten die direct invloed hebben op het dagelijks leven van hun inwoners. De gemeente Dalfsen streeft naar een dienstverlening die door inwoners als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden wordt ervaren. Dit document beschrijft de kernwaarden, externe factoren en doelstellingen die richting geven aan deze ambitie. De focus ligt op het versterken van de relatie tussen gemeente en inwoners door middel van vernieuwende, toegankelijke en efficiënte dienstverlening. De gemeente Dalfsen heeft in het verleden geprobeerd om haar dienstverlening te verbeteren met behulp van jaarlijkse projecten en 'plannen van aanpak'. Helaas bleek de uitvoering vaak gefragmenteerd en niet altijd succesvol. De uitkomsten van het WaarStaatJeGemeente-onderzoek (2023), waarin de gemeente minder goed scoort op het gebied van communicatie en dienstverlening, vormen een belangrijke aanleiding voor herbezinning en vernieuwing van het beleid. Ook heeft het raakvlak met de ontwikkeling van de organisatie. De vraag en behoefte van inwoners en ondernemers staat centraal, niet onze systemen en procedures. Dit vraagt om een organisatie waarin medewerkers de ruimte hebben om, binnen vastgestelde kaders, zich verantwoordelijk voelen voor hun werk en daarin zelf beslissingen nemen. Op deze manier brengen we systeemwereld van de organisatie en de leefwereld van onze inwoners dicht bij elkaar. Het is een collectieve uitdaging om in deze veranderende samenleving de kwaliteit van dienstverlening op peil te houden en hier moeten we ons constant bewust van zijn.

Een visie alleen is - in haar abstractie - echter niet genoeg. Het beschrijft wat we willen bereiken, maar niet wat we daarvoor gaan doen. De visie zal daarom verder worden uitgewerkt in een uitvoeringsprogramma, dat concreet invulling geeft aan de visie en genoemde thema's.

We willen de dienstverlening van de gemeente verbeteren en aanpassen aan wat inwoners nu nodig hebben en van ons mogen verwachten. Dit doen we om verschillende redenen:

- **Waar de gemeente voor staat:** We streven ernaar dat de gemeente toegankelijk, sociaal, inclusief, vernieuwend en communicatief is. Onze dienstverlening moet hierop aansluiten.
- **Wat inwoners nodig hebben:** Allereerst een prettige leefomgeving. Daarnaast verwachten inwoners steeds meer van de gemeente, zoals meer ondersteuning bij digitaal contact, persoonlijke aandacht, herstel van vertrouwen in de overheid en eenvoudigere procedures.
- **Wat we weten:** Uit eerder en recent onderzoek (zoals 'Waarstaatjegemeente' en het Telandienstverleningsonderzoek) blijkt wat goed gaat en wat verbeterd kan worden in onze dienstverlening.

- **Wat we hebben afgesproken:** Onze dienstverlening moet aansluiten op bestaand beleid en gemaakte afspraken (zoals de Informatievisie 2030, participatiebeleid, digitalisering van burgerzaken en het communicatiebeleid).
- **Wat de landelijke overheid wil:** Nieuwe wetten stellen eisen aan de werkwijze van de gemeente (zoals de Wet open overheid, het Besluit digitale toegankelijkheid overheid en de Wet digitale overheid).
- **Wat andere gemeenten doen:** Ook andere gemeenten verbeteren hun dienstverlening. We kunnen hiervan leren en samenwerken. Regionale samenwerking is voor de gemeente Dalfsen belangrijk, dit heeft mogelijk ook gevolgen voor dienstverlening. Een uitdieping van regionale samenwerking vindt plaats in samenhang met de voorliggende visie op dienstverlening.
- **Wat er misgaat:** Meldingen van inwoners laten zien waar de gemeente verbeteringen kan aanbrengen.

1.3 Bestaande kaders

Het huidige beleidsplan dienstverlening dateert van eind 2018. De uitvoering van dit plan kwam lastig of gefragmenteerd van de grond. Er is een aantal jaren gepoogd om te werken met 'plannen van aanpak' dienstverlening waarbij we per jaar een aantal projecten uitlichten waar we op het gebied van dienstverlening aan zouden werken. Het succes hiervan is wisselend geweest. Er zijn zaken opgepakt en uitgevoerd, denk aan doorontwikkeling iBurgerzaken en implementatie MOR (meldingen openbare ruimte), maar er zijn ook zaken blijven liggen. In de afgelopen jaren bleken wij niet in staat om planmatig aan dienstverleningsambities te werken. De nu voorliggende visie is een opmaat voor het weer oppakken van dit thema. Bij de vervolgstap (uitvoering) moet duidelijke focus zijn op planmatige aanpak en prioritering. Daarnaast meer aandacht voor continue monitoring en bijsturing. Hierdoor kunnen de ambities op het gebied van dienstverlening effectiever worden gerealiseerd.

Het coalitieakkoord en het college-uitvoeringsprogramma van 2022-2026 leggen nadruk op het versterken van de relatie met de inwoners en het verbeteren van de gemeentelijke dienstverlening. In het collegeakkoord wordt expliciet gesproken over het verbeteren van de communicatie, het versterken van digitale dienstverlening en het toegankelijker maken van gemeentelijke informatie. Deze uitgangspunten sluiten naadloos aan bij de doelstellingen in voorliggende visie en vormen de basis voor de uitvoering ervan.

Daarnaast wordt in het collegeprogramma benadrukt dat de gemeente Dalfsen een wendbare en toekomstgerichte organisatie wil zijn. Dit vereist een flexibele houding ten opzichte van de dienstverlening, die kan inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen zoals de technologische ontwikkelingen en de invoering van de Omgevingswet. De uitvoering van dit beleidsplan ondersteunt deze ambities door een pragmatische en integrale aanpak te hanteren, waarbij we oog hebben voor zowel technologische als sociale ontwikkelingen.

1.4 Burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl

Om inzicht te krijgen in de waardering van de gemeentelijke dienstverlening heeft het onderzoeksbureau I&O research in de zomer 2023 onder 1980 inwoners van de gemeente een burgerpeiling uitgevoerd. Bij deze peiling is gebruik gemaakt van de vragenlijst van de benchmark "waarstaatjegemeente.nl". Een instrument dat ontwikkeld is door VNG-Realisatie. Door gebruik te maken van een gestandaardiseerde vragenlijst kunnen de uitkomsten van de burgerpeiling vergeleken worden met andere gemeenten. Ook kan er vergeleken worden met voorgaande burgerpeilingen. Het onderzoek belicht vier thema's. Woon-en leefomgeving, relatie inwoner-gemeente, gemeentelijke dienstverlening en zorg en welzijn. Daarnaast zijn bij dit onderzoek enkele vragen toegevoegd over de betrokkenheid bij de gemeenteraad.

De waardering voor de gemeentelijke dienstverlening is gedaald van 7,2 naar 6,9. Dit is nog altijd hoger dan de benchmark (6,5) maar toch. Ook de waardering voor de digitale dienstverlening liep iets terug. Vooral op de volgende punten werd minder gescoord:

- De juistheid en volledigheid van de informatie (-8 %)
- aanvragen product/dienst makkelijk (-10 %)
- afhandeltijd acceptabel (-4 %)
- informatie over het verloop van de afhandeling (-7%)
- kreeg wat men wilde (-3%)

Het uiteindelijke resultaat (kreeg wat men wilde) is amper gedaald, maar de weg er naartoe is duidelijk minder gewaardeerd dan 4 jaar geleden. Eind 2018 is het vorige beleidsplan Dienstverlening vastgesteld. Daarin zijn de Dalfser klantwaarden geformuleerd. Duidelijk, gebruiksvriendelijk, mensgericht en transparant. Uit het onderzoek blijkt dat deze klantwaarden door onze inwoners nog onvoldoende herkend worden. Daarnaast zou het goed zijn om deze klantwaarden ook bij onze medewerkers meer onder de aandacht te brengen.

1.5 Samen wonen, werken, leven

In de Toekomstvisie Dalfsen 2030 staat beschreven wat de gemeente Dalfsen zo Dalfs maakt. Daarmee wordt een visie geboden op hoe deze eigenheid een stevige basis kan zijn bij de kansen en uitdagingen van morgen. De Toekomstvisie kent drie speerpunten: Samen wonen, samen werken, samen leven. Voor deze speerpunten kunnen verschillende vormen van dienstverlening een mogelijkheid zijn.

- **Samen Wonen:** Ontwikkel een platform waar inwoners eenvoudig toegang hebben tot informatie over woningaanpassingen, subsidies en lokale bouwprojecten.
- **Samen Leven:** Introduceer een digitaal loket voor vrijwilligerswerk en buurtinitiatieven, waar inwoners zich kunnen aanmelden en informatie kunnen vinden.
- **Samen Werken:** Bied een online ondernemersportaal aan met informatie over subsidies, vergunningen en samenwerkingsmogelijkheden. De gemeente heeft dit op dit moment al. Daarbij is ook de aanwezigheid van bedrijfscontactfunctionarissen van belang om korte lijntjes te kunnen hebben.

1.6 Verantwoordelijken

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor het vaststellen van de visie dienstverlening. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Dat betekent dat het college verantwoordelijk is voor het prioriteren en het maken van keuzes binnen de opgaven en activiteiten die nodig zijn om de visie te realiseren en tot uitvoering te brengen. Binnen het college is de portefeuillehouder Dienstverlening (burgemeester) het eerste aanspreekpunt.

2 Ontwikkelingen

De dienstverlening van de gemeente wordt beïnvloed door verschillende externe factoren zoals:

- **Technologische ontwikkelingen:** De toenemende rol van digitale technologieën biedt kansen voor efficiëntere dienstverlening, maar stelt ook eisen aan digitale inclusie en toegankelijkheid, en aan de kwaliteit van informatie in onderliggende systemen.
- **Nieuwe wetgeving:** Ontwikkelingen zoals de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) en Europese regelgeving beïnvloeden gemeentelijke dienstverlening en vereisen aanpassingen in processen en systemen.
- **Inclusie en toegankelijkheid:** Dienstverlening moet toegankelijk zijn voor alle inwoners, ongeacht hun achtergrond, digitale vaardigheden of fysieke beperkingen.
- **Veranderende verwachtingen van inwoners:** Burgers verwachten een snellere, transparantere en klantgerichte overheid, vergelijkbaar met commerciële dienstverleners. Burgers zijn ook mondiger geworden en vragen om meepraten en invloed (op dienstverlening).

Het regeerprogramma van het kabinet-Schoof uit 2024 meldt over dienstverlening:

Meer dienstbare overheid

*De uitwerking van deze agenda wordt gedreven door centrale waarden. Hierbij is het belangrijk dat de overheid luistert naar de mensen zelf, en niet alleen adviezen opvolgt van experts die aangeven wat de mensen nodig hebben. Beleid voor mensen moet worden gemaakt met mensen. Het centraal stellen van de mens vraagt om een meer dienstbare houding van de overheid. Om dat te realiseren is het belangrijk om het bestuur en de besluitvorming te verbeteren en – ook institutioneel – te vernieuwen waarbij de rechtsstatelijke cultuur wordt versterkt. In alle lagen van de overheid en op alle werkdomeinen is een andere werkwijze nodig: opgabegericht, met een integrale benadering, over organisatiegrenzen heen en in samenwerking zelf, om tot beleid en maatregelen te komen die werken. Medeoverheden, publieke dienstverleners en toezichthouders moeten in staat worden gesteld om hun taken goed uit te voeren. De complexiteit van regelgeving moet worden teruggedrongen. **De (digitale) dienstverlening moet voor iedereen eenvoudig en te begrijpen zijn.***

Dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen en niet vanuit de systeemwereld van gemeenten (VNG Realisatie, VNG 2020). Dienstverlening draait om mensen. Dit vraagt om mensgerichte processen, mensgerichte techniek en een verandering in gedrag van de hele gemeentelijke organisatie. De inwoner komt niet zozeer voor een product of dienst maar komt met een bedoeling (voorbeeld: ik wil een paspoort, ik wil reizen; ik wil een omgevingsvergunning om te bouwen, ik wil meer wooncomfort).

2.1 Toegankelijkheid

Dalfsen wil een gemeente zijn waar iedereen zich welkom en gehoord voelt. Dit betekent dat gemeentelijke diensten niet alleen goed bereikbaar moeten zijn voor inwoners, maar dat deze diensten ook afgestemd moeten worden op de specifieke behoeften van verschillende doelgroepen, zoals jongeren, ouderen, mensen met een beperking of anderstaligen. We zullen ervoor zorgen dat diensten toegankelijk zijn voor diverse bevolkingsgroepen, ook door bijv. zorg te dragen voor buurthuizen/kultuurhuizen of inloopcentra waar kwetsbare groepen zich thuis kunnen voelen.

Separaat aan deze visie (en later uitvoeringsplan) wordt gewerkt aan een Lokale Inclusie Agenda (LIA). In de LIA staat hoe de gemeente Dalfsen gaat werken aan het VN-verdrag handicap. Met andere woorden in de LIA staat wat de gemeente gaat doen zodat inwoners die een beperking ervaren mee kunnen doen in de samenleving. In juli 2016 heeft Nederland het VN-Verdrag rechten voor mensen met een handicap (verder: VN-Verdrag) ondertekend. Met het ondertekenen van dit VN-Verdrag is aan de Jeugdwet, Wmo en Participatiewet de verplichting toegevoegd om in het periodiek

plan op te nemen hoe de gemeenteraad uitvoering geeft aan het verdrag. Daarna is in het Besluit toegankelijkheid (2017) opgenomen dat alle sectoren, dus ook de gemeente, een actieplan moeten maken waarin zij aangeven hoe zij werken aan de geleidelijke verwezenlijking van de algemene toegankelijkheid, dus ook buiten het sociaal domein. Over wie gaat de Lokale Inclusie Agenda? De LIA gaat over alle inwoners van de gemeente Dalfsen en in het bijzonder over inwoners die een beperking ervaren in het meedoen aan de samenleving. Het VN-Verdrag spreekt over: “Inwoners met lichamelijke als mentale (psychische en verstandelijke) beperkingen en chronische ziekten”. Afhankelijk van de keuzes en prioritering van de gemeenteraad maken ook andere groepen onderdeel uit van de LIA. Bijvoorbeeld groepen die om verschillende redenen worden uitgesloten van volwaardige deelname aan de samenleving, denk aan leeftijd, etnische herkomst, seksuele oriëntatie of genderidentiteit.

2.2 Informatievoorziening

Dienstverlening gaat over wat we als gemeente leveren (bijv. producten en diensten), hoe we dat leveren en hoe we daarbij omgaan met de vraag van onze klanten. Dat betekent dat deze visie niet alleen iets zegt over hoe we het contact aan de voorkant vormgeven via kanalen zoals de balie, de telefoon en de website. Zij geeft ook richting aan hoe we de achterliggende processen en de onderliggende systemen inrichten. De dienstverlening is daarom nauw verbonden met het thema informatievoorziening. Gemeenten bieden hun diensten steeds meer via digitale kanalen aan. Digitale dienstverlening is steeds meer de norm, maar kan het fysieke contact niet helemaal vervangen, wel ondersteunen. Hoe de informatievoorziening bijdraagt aan dienstverlening wordt uitgewerkt in een separate informatievisie.

Door de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv), die 1 januari 2026 van kracht wordt, krijgen inwoners en ondernemers het recht om digitaal met de overheid te communiceren. Hiervoor geldt een zorgplicht die inhoudt in dat de gemeente passende ondersteuning moet bieden bij het contact tussen de overheid en de inwoners, zowel fysiek als digitaal.

Onze visie is gebaseerd op het principe dat iedereen recht heeft op duidelijke en betrouwbare informatie over onze activiteiten en beslissingen. Dit sluit naadloos aan bij de Wet open overheid (Woo), die sinds 1 mei 2022 van kracht is. De Woo verplicht overheidsorganisaties om zoveel mogelijk informatie actief openbaar te maken. Openheid en transparantie dragen bij tot een betere dienstverlening.

2.3 Verwachtingen maatschappij

De opkomst van grote online platforms zoals Bol.com heeft de lat hoog gelegd voor wat betreft snelheid, toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Inwoners verwachten nu dezelfde mate van efficiëntie en gemak van hun gemeente. Daarnaast zien we dat inwoners steeds vaker schakelen tussen verschillende communicatiekanalen zoals e-mail, WhatsApp, X en Instagram om zo snel mogelijk een antwoord te krijgen. Deze multichannel benadering vraagt om een flexibele en responsieve dienstverlening van onze kant.

Om aan de veranderende verwachtingen van onze inwoners te voldoen, moeten we onze online dienstverlening blijven verbeteren en uitbreiden. Dit betekent dat we niet alleen snel en efficiënt moeten reageren, maar ook dat we aanwezig moeten zijn op de kanalen die onze inwoners het meest gebruiken. Door een geïntegreerde aanpak te hanteren, kunnen we ervoor zorgen dat onze inwoners altijd en overal toegang hebben tot de informatie en ondersteuning die ze nodig hebben.

2.4 Informatiepunten Digitale Overheid (IDO)

De Informatiepunten Digitale Overheid (IDO's) zijn laagdrempelige hulppunten waar inwoners en ondernemers met hun vragen over online overheidsdienstverlening terecht kunnen. Gemeenten hebben sinds 1 januari 2023 de regiefunctie over de IDO's. De VNG ondersteunt gemeenten bij het

uitvoeren van deze rol. In de gemeente Dalfsen zijn de IDO's onderdeel van de infopunten in de kulturhuizen. Hier word je verder geholpen met vragen over bijvoorbeeld huurtoeslag, AOW, werk, uitkering, belasting of PGB. Medewerkers van het Infopunt helpen je ter plekke op weg of verwijzen door naar lokale partners als het gaat om persoonsgebonden informatie.

2.5 Communicatie

In het coalitieakkoord en in het uitvoeringsprogramma van het college is aandacht voor begrijpelijk schrijven. 'Communicatie naar inwoners moeten we verbeteren. De gemeente is toegankelijk en communiceert begrijpelijk'. 'Verbinding vraagt ook om helder communiceren. Daarom willen wij in deze bestuursperiode communiceren op B1 niveau. Dat is een taalniveau dat voor bijna iedereen te begrijpen is'.

Motie Klare Taal (aangenomen in raadsvergadering d.d. 3 november 2022)

- Gemeentelijke teksten, met in het bijzonder communicatie over en vanuit het sociaal domein op taalniveau B1 te schrijven.
- Daarbij ook vernieuwende middelen in te zetten gericht op specifieke doelgroepen, zoals jeugd, mensen met taalstoornissen of verstandelijk beperkte mensen. Denk daarbij aan het gebruik van sociale media en het zoeken naar alternatieven voor geschreven taal, zoals pictogrammen en infographics.

In 2025 moet bovenstaande tot uitvoering komen.

2.6 Interne organisatie

De samenleving verandert voortdurend onder invloed van bijvoorbeeld digitale ontwikkelingen, politieke thema's en actualiteit. De gemeente Dalfsen als organisatie verandert mee. Dit proces gaat niet van de één op de andere dag. We veranderen al een tijdje. Zo kreeg de (ambtelijke) organisatie een nieuwe structuur, met drie domeinen en twaalf teams. Bovendien kregen we een nieuw fundament met een nieuwe missie en visie. En kernwaarden, die centraal staan in alles wat we doen. Een organisatie die meebeweegt met de veranderende samenleving, maar dichtbij haar inwoners staat, is nooit klaar met ontwikkelen. Daar hebben we het afgelopen jaar hard aan gewerkt onder de noemer 'Samen voor elkaar'. Bij dit fundament behoort een missie, visie en kernwaarden.

Missie: "Samen voor elkaar": samenleven, samenwerken, samenhang.

Deze missie laat zien dat we bij de gemeente Dalfsen met elkaar werken en dat samen doen.

Visie: De Gemeente Dalfsen is een organisatie met betrokken en bevlogen medewerkers, die op doeltreffende wijze waarde toevoegt in de samenwerking met elkaar en met het oog op en veranderende samenleving.

Kernwaarden: Samen, Vertrouwen en Nabij.

Genoemde missie, visie en kernwaarden sluiten aan bij voorliggende visie op dienstverlening. De nieuwe organisatiestructuur en de focus op persoonlijke ontwikkeling en efficiëntie ondersteunen de visie op dienstverlening. Door continu in te spelen op nieuwe ontwikkelingen en actuele vraagstukken, kan de gemeente Dalfsen haar dienstverlening blijven verbeteren en aanpassen aan de veranderende behoeften van de samenleving. Dienstverlening heeft niet alleen betrekking op de externe interacties met inwoners en ondernemers, maar is ook sterk afhankelijk van de interne houding en gedrag van de medewerkers binnen de organisatie. Door hier aandacht voor te hebben, kan de gemeente Dalfsen niet alleen haar externe dienstverlening verbeteren, maar ook een werkomgeving creëren waarin medewerkers zich betrokken en gemotiveerd voelen. Dit leidt uiteindelijk tot een meer efficiënte en klantgerichte organisatie. Dienstverlening moet als het ware in het DNA van de organisatie zitten.

3 Kernwaarden en doelen

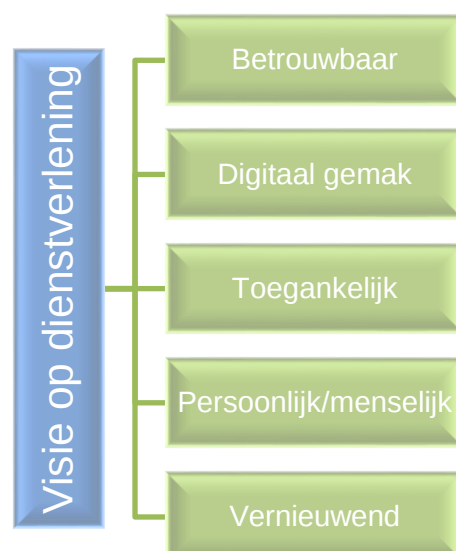
3.1 Kernwaarden

De gemeente Dalfsen hanteert de volgende kernwaarden/uitgangspunten als leidraad voor haar dienstverlening:

- **Transparantie en toegankelijkheid:** Informatie moet eenvoudig te vinden en te begrijpen zijn, zowel digitaal als fysiek. We stemmen de openingstijden af op de behoefte, terwijl online diensten verder worden ontwikkeld en verbeterd.
- **Betrouwbaarheid:** Inwoners moeten kunnen rekenen op een consistente en eerlijke dienstverlening waarbij afspraken worden nagekomen. De gemeente streeft naar duidelijke, tijdige en begrijpelijke communicatie over procedures, wijzigingen en mogelijkheden voor inwoners.
- **Persoonlijke benadering:** Waar nodig biedt de gemeente maatwerk en menselijk contact om inwoners zo goed mogelijk te ondersteunen.
- **Digitaal gemak:** Slimme technologische oplossingen verbeteren de efficiëntie zonder de menselijke factor te verliezen. De gemeentelijke website wordt verbeterd met actuele en toegankelijke informatie, inclusief statusupdates van aanvragen en eventueel interactie-opties zoals chatbots.
- **Samenwerking:** De gemeente werkt nauw samen met regionale en landelijke partners om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, waarbij de burger zoveel mogelijk 1 loket ervaart.
- **Meer aandacht voor inclusieve dienstverlening:** Maatregelen worden genomen om kwetsbare groepen, zoals ouderen en mensen met een beperking, beter te ondersteunen.

De inwoners van de gemeente Dalfsen ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. We willen hiervoor niets bereiken, maar het maximaal haalbare doen. Klantvriendelijkheid is essentieel. Gemeentelijke medewerkers spelen een sleutelrol in het leveren van kwalitatieve dienstverlening. Een vriendelijke, behulpzame en efficiënte benadering van de gemeente kan bijdragen aan een positieve ervaring voor de inwoners, wat op zijn beurt het vertrouwen in de gemeentelijke organisatie vergroot.

De pijlers onder de dienstverlening van de gemeente Dalfsen zijn hiermee samen te vatten als:



3.2 Focuspunten voor de komende jaren

Omgevingswet implementatie: De verdere invoering van de Omgevingswet vraagt om een integrale benadering van dienstverlening. De gemeentelijke diensten moeten met elkaar samenwerken om inwoners duidelijk en snel te informeren over de regels, procedures en mogelijkheden binnen de nieuwe wetgeving. We zorgen ervoor dat onze medewerkers goed opgeleid zijn en dat de processen snel en overzichtelijk verlopen.

Wendbaar werken: Wendbaarheid is een pijler in de organisatieontwikkeling van de gemeente Dalfsen. We willen een organisatie creëren die snel kan inspelen op veranderingen en daarbij de focus behoudt op het leveren van goede dienstverlening. Dit betekent dat we werken met flexibele teams en processen die kunnen worden aangepast aan nieuwe ontwikkelingen of behoeften van de inwoners.

Digitalisering en digitale transformatie als onderdeel van de dienstverlening: Digitalisering speelt een belangrijke rol, maar het is slechts een middel. We willen ervoor zorgen dat de digitale dienstverlening eenvoudig en toegankelijk is voor iedereen, van jong tot oud. We investeren in gebruiksvriendelijke digitale kanalen en zorgen ervoor dat inwoners niet alleen digitaal, maar ook via andere kanalen (zoals telefonisch of face-to-face) goed geholpen worden. We bekijken of kanaalsturing/kanaalstrategie hierbij toegepast kan worden.

Betere communicatie: De gemeente Dalfsen heeft als prioriteit om de communicatie met haar inwoners te verbeteren. Inwoners moeten niet alleen makkelijk toegang hebben tot informatie, maar ook duidelijk worden geïnformeerd over de voortgang van hun aanvragen, de beslissing op hun verzoeken en veranderingen die voor hen van belang zijn.

Samenwerking in het sociaal domein: De toekomst van Samen Doen binnen het sociaal domein vraagt om een sterkere samenwerking tussen de gemeente, zorgverleners en inwoners zelf. We willen daarin een coördinerende rol vervullen, waarbij we niet alleen de uitvoering maar ook de regie op de zorg en ondersteuning in handen nemen. Dienstverlening wordt dan meer dan het leveren van een product; het is maatwerk waarbij inwoners actief worden betrokken en inwoners zoveel mogelijk één loket-ervaring hebben. Dit betekent dat onze dienstverlening verder gaat dan het bieden van directe hulp; we richten ons op het ontwikkelen van vaardigheden en het bieden van middelen die inwoners in staat stellen om zelfstandig te functioneren. Dit doen we samen met maatschappelijke partners en voorveldpartijen (verenigingen etc.).

3.3 Doelen in relatie tot Toekomstvisie 2030

3.3.1 Samen wonen – Dienstverlening gericht op toegankelijkheid en klantvriendelijkheid

Doel: Het verbeteren van de toegankelijkheid van gemeentelijke diensten door gebruiksvriendelijke communicatiekanalen, duidelijke procedures, en flexibele openingstijden die aansluiten bij de behoeften van diverse doelgroepen (zoals werkende inwoners, ouderen, en mensen met een beperking).

Streefbeeld: In 2030 heeft de gemeente Dalfsen een 24/7 online platform waar inwoners eenvoudig informatie kunnen vinden, aanvragen kunnen doen en in contact kunnen komen met de juiste afdelingen. Fysieke loketten zijn goed bereikbaar, met flexibele openingstijden, zodat inwoners die overdag werken ook de mogelijkheid hebben om hun zaken te regelen. De gemeente hanteert een "no-wrong-door"-principe, waarbij elke medewerker snel en efficiënt doorverwijst naar de juiste dienst, en zorgt voor een klantvriendelijke en oplossingsgerichte benadering van alle klantvragen, zowel digitaal als fysiek. Alle diensten zijn toegankelijk voor inwoners met een beperking, en informatie wordt vertaald naar meerdere talen.

3.3.2 Samen leven – Dienstverlening gericht op welzijn, zorg en inclusiviteit

Doel: Het bieden van laagdrempelige gemeentelijke diensten die inspelen op welzijns- en zorgbehoeften van de inwoners, met nadruk op sociale, zorg- en participatiediensten die makkelijk toegankelijk zijn voor kwetsbare groepen.

Streefbeeld: In 2030 is de dienstverlening in Dalfsen gericht op het bieden van zorg en welzijnsdiensten die snel en eenvoudig toegankelijk zijn via zowel digitale kanalen als fysieke ontmoetingspunten (bijvoorbeeld zorgloketten en kulturhuzen). Inwoners kunnen makkelijk online aanvragen doen voor sociale voorzieningen, zorgmaatregelen, en participatieprojecten, waarbij de gemeente actief samenwerkt met lokale zorginstellingen en maatschappelijke organisaties. De gemeente maakt gebruik van digitale tools om bijvoorbeeld zorgbehoeften in kaart te brengen en snel te reageren op klantvragen, maar biedt ook persoonlijke begeleiding voor kwetsbare groepen die minder digitaal vaardig zijn. Zelfredzaamheid voor inwoners wordt een belangrijker kader. Gemeenten moeten daarbij 'passende ondersteuning' bieden aan inwoners met beperkingen, zodat die kunnen participeren in de samenleving.

De gemeente organiseert ook "inloopdagen" en lokale spreekuren in buurten om de afstand tussen de overheid en de inwoners te verkleinen en sociale uitsluiting te voorkomen. Daarnaast zijn er proactieve communicatielijnen, zoals een sociaal contactpunt voor inwoners die hulp nodig hebben bij het aanvragen van uitkeringen, zorg of hulp bij administratieve zaken.

3.3.3 Samen werken – Dienstverlening gericht op co-creatie en participatie

Doel: Het verbeteren van de samenwerking met inwoners, bedrijven en maatschappelijke organisaties door middel van digitale platforms en participatieprocessen die gezamenlijke beslissingen en initiatieven vergemakkelijken.

Streefbeeld: In 2030 heeft de gemeente Dalfsen geavanceerde digitale platforms en participatie-apps ontwikkeld, waarmee inwoners en organisaties direct kunnen bijdragen aan beleidsontwikkeling, bijvoorbeeld bij het ontwerpen van buurt- of wijkplannen. De gemeente organiseert regelmatig digitale en fysieke (participatie)bijeenkomsten waarin inwoners hun ideeën kunnen aandragen, en zorgt ervoor dat deze ideeën daadwerkelijk worden meegenomen in besluitvormingsprocessen.

Dienstverlening wordt proactief, met directe terugkoppeling van aanvragen en klantvragen via e-mail, chat, en telefonische ondersteuning. Het contact met de gemeente is transparant, en het is voor iedereen duidelijk waar en hoe ze hun stem kunnen laten horen, ook als ze geen gebruik maken van digitale middelen. Dit betekent dat bijvoorbeeld bedrijven gemakkelijk online vergunningen kunnen aanvragen, met realtime statusupdates en persoonlijke ondersteuning als dat nodig is. Proactief betekent ook diensten verlenen vóórdat er om gevraagd is (bv automatisch toekennen minimaregelingen), vraag is wel of Dalfsen hier al op toegerust is.

3.4 Doelen

Hier zijn de doelen met jaartal 2030 toegevoegd, zodat ze een duidelijke eindtoestand weergeven:

Samen Wonen – Dienstverlening gericht op toegankelijkheid en klantvriendelijkheid (2030)

- In 2030 is de gemeentelijke dienstverlening volledig toegankelijk voor alle inwoners, ongeacht digitale vaardigheden, fysieke beperkingen of taalbarrières.
- In 2030 ervaren inwoners de gemeentelijke dienstverlening als klantgericht en eenvoudig, waarbij alle communicatiekanalen naadloos op elkaar aansluiten (één loket gedachte).
- In 2030 is de gemeente fysiek en digitaal goed bereikbaar, met flexibele openingstijden en heldere procedures die aansluiten bij de behoeften van inwoners.

Samen Leven – Dienstverlening gericht op welzijn en inclusiviteit (2030)

- In 2030 voelen inwoners zich gehoord en ondersteund door een dienstverlening die rekening houdt met hun persoonlijke omstandigheden.

- In 2030 draagt de gemeentelijke dienstverlening actief bij aan sociale cohesie en inclusie, zodat bijv. kwetsbare groepen zoals ouderen en mantelzorgers beter worden geholpen.
- In 2030 biedt de gemeente proactieve en laagdrempelige ondersteuning, bijvoorbeeld via inloopsprekuren en toegankelijke digitale hulpmiddelen.

Samen Werken – Dienstverlening gericht op co-creatie en participatie (2030)

- In 2030 werkt de gemeente structureel samen met inwoners en organisaties aan beleid en dienstverlening, waardoor initiatieven en oplossingen gezamenlijk worden ontwikkeld.
- In 2030 hebben inwoners eenvoudig toegang tot participatieprocessen, zowel digitaal als fysiek, en kunnen zij hun ideeën direct inbrengen bij gemeentelijke besluitvorming.
- In 2030 communiceert de gemeente transparant over besluiten en voortgang, waardoor inwoners vertrouwen hebben in de dienstverlening en de overheid als betrouwbare partner zien.

Organisatie en vernieuwing (2030)

- In 2030 is de gemeentelijke dienstverlening wendbaar en vernieuwd (meer innovatief), waarbij nieuwe digitale en technologische ontwikkelingen worden ingezet zonder de menselijke maat te verliezen.
- In 2030 zijn alle medewerkers zich bewust wat goede dienstverlening inhoudt en wat vanuit hun rol daarin hun bijdrage is, door bijv. training in klantgerichtheid, digitale geletterdheid en effectieve communicatie.
- In 2030 hanteert de gemeente een integrale en efficiënte werkwijze, zodat inwoners sneller en beter worden geholpen bij hun vragen en verzoeken.

4 Vervolg en meetbaarheid

4.1 Vervolg

De visie op de gemeentelijke dienstverlening zoals beschreven, heeft als doel de gemeente Dalfsen in 2030 te positioneren als een toegankelijke, inclusieve en toekomstgerichte organisatie die samen met haar inwoners en partners werkt aan een sterke en duurzame gemeenschap. Om deze visie te realiseren, is een uitvoeringsprogramma noodzakelijk die de benodigde stappen en acties concreet maakt. We gaan aan de slag met het realiseren van onze ambities uit deze visie door middel van een uitvoeringsprogramma. In het uitvoeringsprogramma werken we de dienstverleningsambities uit, met de omschreven stappen om deze te behalen. We zijn ons ervan bewust dat de maatschappij voortdurend blijft veranderen. We hebben daarom structureel aandacht voor het verbeteren van de dienstverlening. Deze visie biedt handvatten en uitgangspunten om de keuzes in het uitvoeringsprogramma te onderbouwen.

Goede dienstverlening is nooit af en heeft continu aandacht en onderhoud nodig. De behoeften van klanten, of dit nu inwoners, ondernemers, initiatiefnemers of ketenpartners zijn veranderen voortdurend en je dienstverlening verandert dus continu. Ook komen er regelmatig nieuwe taken op gemeenten af: denk maar aan nieuwe wet- en regelgeving, decentralisaties of de diverse crises die we afgelopen jaren hebben meegemaakt, zoals de coronapandemie, energiecrisis en de aanhoudende vluchtelingencrisis.

4.2 Indicatoren en streefwaarden

De effectiviteit van de dienstverlening wordt gemonitord aan de hand van verschillende indicatoren. Een nadere uitwerking hiervan volgt in het uitvoeringsprogramma.

- **Efficiëntie en snelheid:** Verbetering van doorlooptijden bij aanvraagprocedures en een vermindering van wachttijden.
- **Digitaal gemak:** Percentage inwoners dat gebruikmaakt van online diensten en de mate van tevredenheid over digitale interacties.
- **Aantal en kwaliteit van fysieke contactmomenten:** Baliebezoeken, telefonische contacten en huisbezoeken worden geëvalueerd op klantgerichtheid en effectiviteit.
- **Klanttevredenheid:** Metingen via 'Waarstaatjegemeente', klantonderzoeken en andere feedbackkanalen.

Waarderingen inspanningen gemeente (overall) - Dalfsen			
	2019	2023	Streefwaarde 2027
Directe dienstverlening	7,2	6,9	7,2
Digitale dienstverlening	7,1	6,9	7,1
Communicatie en voorlichting	7,0	6,5	7,0

Voor de genoemde streefwaarde in 2027 is de eerste stap om te zorgen dat we weer op het niveau van 2019 komen. De ambitie kan weliswaar hoger gesteld worden, maar moet ook realistisch blijven. Afhankelijk van de uitkomsten van waarstaatjegemeente.nl in 2027 kan een nieuwe streefwaarde of doelstelling gesteld worden.

Bijlage 1 Zorgplicht Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer

De **Wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer (WMEBV)** heeft tot doel de communicatie tussen burgers en de overheid te moderniseren en digitaliseren, waarbij het gebruik van elektronische middelen wordt bevorderd. Als gemeente Dalfsen hebben we de zorgplicht om ervoor te zorgen dat onze inwoners niet alleen toegang hebben tot digitale kanalen, maar ook dat zij daadwerkelijk in staat zijn om gebruik te maken van deze kanalen. De wet verplicht ons om elektronische communicatie toegankelijk en effectief te maken voor alle inwoners, met bijzondere aandacht voor degenen die moeite hebben met digitalisering.

Onze zorgplicht omvat de volgende kernpunten:

Toegankelijkheid van digitale dienstverlening

De gemeente Dalfsen zorgt ervoor dat alle elektronische kanalen – van e-mail tot het gebruik van online formulieren en portalen – toegankelijk zijn voor iedereen, ongeacht hun digitale vaardigheden. De digitale dienstverlening moet gebruiksvriendelijk zijn en inwoners de mogelijkheid bieden om eenvoudig hun zaken online af te handelen. We realiseren ons echter dat niet iedereen dezelfde digitale mogelijkheden heeft, dus we zorgen ervoor dat er altijd alternatieve, niet-digitale communicatiemogelijkheden beschikbaar blijven.

Ondersteuning bij digitale communicatie

Inwoners die moeite hebben met het gebruik van digitale kanalen, kunnen rekenen op ondersteuning bij het gebruik van digitale dienstverlening. Dit kan zowel via persoonlijke ondersteuning bij het aanvragen van diensten als door het aanbieden van laagdrempelige digitale trainingen voor mensen die niet gewend zijn om online te communiceren met de overheid. Onze zorgplicht houdt in dat we actief hulp aanbieden en inwoners niet in de steek laten vanwege digitale drempels.

Bescherming van persoonsgegevens

De wet legt nadruk op het gebruik van digitale middelen voor communicatie, wat betekent dat we zorgvuldig omgaan met de privacy en de bescherming van persoonsgegevens. De gemeente Dalfsen heeft de zorgplicht om ervoor te zorgen dat alle elektronische communicatie voldoet aan de vereisten van de privacywetgeving, zoals de AVG. Dit houdt in dat we de juiste technische en organisatorische maatregelen treffen om de vertrouwelijkheid van gegevens te waarborgen.

Voldoende keuze in communicatiemiddelen

De zorgplicht onder de WMEBV houdt ook in dat we een keuze bieden voor verschillende communicatiekanalen. Hoewel digitale communicatie de norm wordt, moeten inwoners altijd de mogelijkheid hebben om op andere manieren contact te hebben met de gemeente, bijvoorbeeld via telefonisch contact of fysiek bezoek. Het doel is om ervoor te zorgen dat niemand wordt buitengesloten of achtergelaten omdat zij geen toegang hebben tot of kennis hebben van digitale middelen.

Vereenvoudigen van het digitale proces

De gemeente moet zorgen dat de digitale communicatie niet alleen toegankelijk is, maar ook zo eenvoudig mogelijk. Dit betekent dat we gebruik maken van heldere en begrijpelijke digitale formulieren en dat het digitale proces zoveel mogelijk gestroomlijnd is. Door formulieren en procedures te vereenvoudigen, zorgen we ervoor dat inwoners zonder onnodige complicaties hun zaken kunnen regelen.

Transparantie en helderheid

In het kader van de zorgplicht moeten we ervoor zorgen dat alle elektronische communicatie transparant is en dat inwoners goed geïnformeerd worden over de processen die zij digitaal kunnen doorlopen. We zorgen ervoor dat de digitale communicatie duidelijk is over wat van de inwoner wordt

verwacht, wat de status is van hun aanvraag en wat de vervolgstappen zijn. Transparantie in deze communicatie helpt vertrouwen te creëren in de digitale dienstverlening.

Verantwoordelijkheid en Toezicht

De gemeente Dalfsen neemt haar verantwoordelijkheid serieus als het gaat om het voldoen aan de zorgplicht die voortvloeit uit de WMEBV. Dit betekent dat we niet alleen zorgen voor de implementatie van digitale kanalen, maar ook voor een voortdurende evaluatie en verbetering van deze kanalen om te verzekeren dat ze voldoen aan de behoeften van alle inwoners. We monitoren de toegankelijkheid en effectiviteit van onze digitale dienstverlening en nemen waar nodig maatregelen om deze te verbeteren. Daarnaast zorgen we ervoor dat er toezicht is op het naleven van privacywetgeving en dat er adequate procedures zijn voor het omgaan met persoonlijke gegevens.