

Raadsvoorstel

Onderwerp : Vaststellen Dienstverleningsvisie
Portefeuillehouder : Mr. A.B. Stapelkamp
Thema Raadsprogramma : 6. Burgerparticipatie, Bestuur en Veiligheid

Global Goals

Aan welke Global Goals wordt bijgedragen:



Beslispunten

Wij stellen de raad voor:

1. de dienstverleningsvisie uit 2013 in te trekken.
2. de Dienstverleningsvisie 2025 vast te stellen;

Waarom dit besluit nemen

U heeft opdracht gegeven het bestaande dienstverleningsconcept te herijken. Het huidige concept stamt uit 2013, toen de gemeente Aalten midden in de ontwikkeling van het Klant Contact Centrum (KCC) stond. Twaalf jaar later is het KCC stevig ingericht, maar dienstverlening is meer dan alleen het KCC. Veel teams en medewerkers dragen direct of indirect bij aan hoe een inwoner wordt geholpen. Dit biedt ons de kans om de hele dienstverlening verder te versterken en beter aan te laten sluiten bij de behoeften van inwoners. Dienstverlening is van ons allemaal, en er is ruimte om deze verder te ontwikkelen. Daarom is dit het juiste moment om het bestaande dienstverleningsconcept te vernieuwen en een visie te ontwikkelen die ook in de toekomst richting geeft voor goede dienstverlening.

In april 2025 is er gestart met een proces om de dienstverleningsvisie te herijken. Er hebben sinds die tijd verschillende werksessies in diverse samenstellingen (intern en extern) plaatsgevonden. De input uit deze sessies heeft geleid tot een vernieuwde visie op dienstverlening. De kernboodschap uit het dienstverleningsconcept van 2013 is behouden, de manier waarop de nieuwe visie dienstverlening is opgesteld en uitgewerkt is wel nieuw. Hiermee wordt er beter aangesloten bij de huidige leefwereld van de gemeente als organisatie en de samenleving. De missie "We dragen zorg voor een goede dienstverlening aan onze inwoners, bedrijven en instellingen. We willen hen zo goed mogelijk van dienst zijn." blijft ook met de nieuwe visie dienstverlening van kracht.

De visie is opgebouwd aan de hand van principes: ze geven aan welke aspecten van onze dienstverlening we op de lange termijn willen versterken om beter aan te sluiten bij de behoeften van onze inwoners. Ze bieden een kader voor het gewenste niveau en de gewenste vorm van dienstverlening, zowel nu als in de toekomst. De drie principes voor dienstverlening zijn:

1. Onze dienstverlening is van ons allemaal en voor iedereen.
2. Onze dienstverlening is zorgvuldig.
3. Onze dienstverlening is vooruitdenkend en oplossingsgericht.

Wat is het bestaand beleid c.q. kader?

De gemeente Aalten werkt sinds 2013 met een dienstverleningsconcept, dat destijds werd ontwikkeld in samenhang met de inrichting van het Klant Contact Centrum. De herijking gaat verder op dit bestaande kader, maar verbreedt het concept naar alle onderdelen van de organisatie die bijdragen aan dienstverlening. De herijking past bij de gemeentelijke ambitie om continu te verbeteren en beter aan te sluiten bij de veranderende behoeften van inwoners, bedrijven en instellingen. Dit sluit ook aan bij de visie op een toekomstbestendige en toegankelijke overheid.

De visie op dienstverlening is een beleidsdocument met een kaderstellende functie. Het heeft geen juridische status, maar vormt een belangrijk intern en bestuurlijk richtinggevend document. Het dient als leidraad voor alle medewerkers en teams binnen de organisatie bij het vormgeven en uitvoeren van dienstverlening.

Argumenten

1.1 Dienstverleningsconcept 2013 is niet meer passend

De visie uit 2013 was sterk gericht op de inrichting van het KCC. Inmiddels is dienstverlening een breder organisatie breed thema geworden, waardoor het bestaande kader niet meer toereikend is.

2.1 Veranderende samenleving en verwachtingen

De visie versterkt de gemeentelijke dienstverlening op een moment dat de samenleving verandert en inwoners bepaalde verwachtingen hebben van de overheid.

2.2 Verbeteren bereikbaarheid, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid

Met deze visie geeft de gemeente uitvoering aan het raadsprogramma waarin het verbeteren van de bereikbaarheid, begrijpelijkheid en betrouwbaarheid van dienstverlening is opgenomen.

2.3 Global Goal 16

De visie draagt bij aan Global Goal 16 (Vrede, justitie en sterke publieke diensten) doordat het de transparantie, inclusieve besluitvorming en toegankelijke dienstverlening verbetert.

2.4 Toetsingskader voor dagelijkse uitvoering

De visie geeft richting aan de dagelijkse uitvoering en vormt een toetsingskader voor beslissingen over dienstverlening.

2.5 Aansluiten bij kernwaarden

De visie sluit aan bij de kernwaarden van de gemeente Aalten en versterkt de integrale samenwerking tussen afdelingen en teams.

2.6 Participatie

De principes zijn opgesteld in samenwerking met medewerkers en stakeholders.

Kanttekeningen

1.1 Concretisering van de visie nodig

De visie is richtinggevend, maar vraagt nog nadere concretisering in uitvoeringsplannen. Zonder goede borging in processen, gedrag en systemen kan het bij een papieren werkelijkheid blijven. In het uitvoeringsplan is expliciete aandacht voor borging.

1.2 Hoge verwachtingen als gevolg van ambities

De visie is breed en ambitieus geformuleerd. Dat schept hoge verwachtingen bij inwoners én medewerkers. Er is kans op teleurstelling als de uitvoering niet voldoende is. Het uitvoeringsplan besteedt aandacht aan het voortdurend monitoren en verbeteren van ons dienstverlening.

1.3 Verschil in interpretatie mogelijk

De visie is richtinggevend en inspirerend, maar kan in de praktijk verschillend worden geïnterpreteerd. Het vraagt blijvende aandacht binnen de organisatie over wat de visie in de praktijk betekent. Door het gesprek over de dienstverleningsvisie te blijven voeren, worden interpretatieverschillen tot een minimum beperkt. In het uitvoeringsplan zal hier bij stil worden gestaan.

1.4 Wettelijke kaders en procedures hebben invloed op dienstverlening

Niet alle aspecten zoals opgenomen in de dienstverleningsvisie zijn direct beïnvloedbaar of aanpasbaar. Denk aan wettelijke kaders en procedures. Hier geldt dat we, indien aan de orde, voldoende aandacht hebben voor dit spanningsveld door heldere uitleg te geven en begrip te tonen. Ook dit is een aandachtspunt in het uitvoeringsplan.

Is er draagvlak voor dit besluit?

Tijdens het proces om te komen tot een herijkte visie op dienstverlening is nadrukkelijk ingezet op het creëren van het draagvlak, zowel binnen de organisatie als daarbuiten. Sinds de start in april 2025 zijn diverse werk- en denksessies georganiseerd met medewerkers uit verschillende teams, het management, en externe partijen die verschillende groepen inwoners of bedrijven binnen de gemeente vertegenwoordigen.

De drie principes uit de visie zijn tot stand gekomen op basis van input uit deze sessies en sluiten aan bij de ervaringen van collega's in de praktijk. De visie niet top-down opgelegd, maar juist in samenspraak ontwikkeld. Dit vergroot het draagvlak voor de uitvoering.

Via het bewonerspanel 'U Spreekt' zijn inwoners bevraagd over hun ervaringen met onze dienstverlening. De resultaten van dit onderzoek worden meegenomen bij het opstellen en implementeren van een uitvoeringsplan.

Wat zijn de financiële consequenties van dit besluit?

Voor de implementatie van de dienstverleningsvisie worden mogelijk kosten verwacht op het gebied van interne communicatie, bewustwording, borging en scholing van medewerkers. Daarnaast kunnen er incidentele kosten ontstaan voor het door ontwikkelen van werkprocessen of ondersteunende middelen.

Hiervoor zijn nog voldoende middelen in het reeds beschikbaar gestelde budget voor de projecten 'herijking dienstverleningsvisie en 'herinrichten toegang'.

Hoe en met wie wordt er gecommuniceerd over dit besluit?

Intern wordt ingezet op het informeren, betrekken en activeren van medewerkers en teams. De visie wordt op verschillende manieren gedeeld binnen de organisatie: via intranet, werkoverleggen, teamgesprekken en mogelijk in de vorm van inspiratiesessies of trainingen. Daarbij is aandacht voor zowel de inhoud van de visie als de toepassing in de praktijk, zodat medewerkers weten wat er van hen verwacht wordt en hoe zij kunnen bijdragen.

Extern wordt de visie zichtbaar gemaakt in de manier waarop inwoners, bedrijven en instellingen de dienstverlening ervaren. Hoewel de visie vooral intern richtinggevend is, kan er ook een publieksvriendelijke toelichting worden gedeeld via diverse communicatiekanalen. Dit draagt bij aan transparantie en laat inwoners zien dat de gemeente actief werkt aan verbetering van haar dienstverlening.

De communicatieaanpak wordt afgestemd op het uitvoeringsplan en krijgt een vervolg in concrete acties.

Wat gaat er gebeuren na dit besluit?

Na vaststelling van de dienstverleningsvisie wordt een uitvoeringsplan opgesteld waarin de visie wordt vertaald naar concrete acties. Aan dit uitvoeringsplan wordt op dit moment al gewerkt op basis van de opgehaalde input van medewerkers. Het streven is om het uitvoeringsplan eind december/begin januari gereed te hebben.

De implementatie van het uitvoeringsplan start vanaf januari 2026. Hierbij worden de verschillende teams en medewerkers actief betrokken, zodat de principes uit de nieuwe visie daadwerkelijk zichtbaar worden in het dagelijks handelen en processen. De uitvoering wordt gefaseerd opgepakt, met ruimte voor invulling per team.

Wat gaat er gebeuren?	Wie gaat het doen?	Wanneer?
Opstellen uitvoeringsplan	Projectteam dienstverleningsvisie	Heden tot december 2025 / januari 2026
Implementatie uitvoeringsplan	Interne organisatie (teams/medewerkers)	Vanaf januari 2026

Bijlagen

- Dienstverleningsvisie 2025

Aalten, 4 november 2025

Burgemeester en wethouders van de gemeente Aalten,

drs. A.J.M. Gildhuis
secretaris/algemeen directeur

mr. A.B. Stapelkamp
burgemeester