

Visie op dienstverlening 2015 - 2019



Inhoudsopgave



AANLEIDING	3
ONZE KLANT	4
WAT VRAAGT DE INWONER?	5
VISIE OP DIENSTVERLENING	8
INWONER ALS GAST	8
VRAAG EN BEDOELING CENTRAAL	8
BETROUWBAAR	8
KWALITEIT	8
WAT BETEKENT DIT VOOR DE INWONER?	9
VOELT ZICH WELKOM	9
PRETTIG CONTACT MET DE GEMEENTE	9
GEMAKKELIJK & DUIDELIJK	9
OP MAAT	9
WAT BETEKENT DIT VOOR DE ORGANISATIE?	10
GASTHEERSCHAP	10
MET ÉÉN STEM & INTEGER	10
LERENDE ORGANISATIE	10
FLEXIBELE INZET VAN KANALEN	10
BELANGRIJKE KEUZES	11
PERSOONLIJKE AANDACHT	11
EIGENAARSCHAP	11
VERBINDING	11
COMMUNICATIE	11
DIGITAAL WAAR HET KAN	12
BIJLAGE 1 INWONERROLLEN	13
BIJLAGE 2 GASTHEERSCHAP	15



Aanleiding

Het collegeprogramma 'Verantwoord Anders' spreekt de ambitie uit om meer aan te sluiten bij de Steenwijkerlandse samenleving. In een samenleving die steeds sneller verandert en mondiger wordt, wil de gemeente een bijdrage leveren aan een leefbare maatschappij. We luisteren naar wat nodig is en faciliteren, waarbij we doelmatig en efficiënt omgaan met belastinggeld. **In het contact tussen inwoners en gemeente hebben we verschillende rollen. We houden hiermee rekening.**

Deze ambitie sluit aan bij de landelijke ontwikkelingen op het gebied van overheidsdienstverlening. In de rapportage "Overheidsdienstverlening: Op weg naar 2020", geschreven in opdracht van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, zijn een aantal landelijke kernthema's en ambities op het gebied van dienstverlening vastgesteld:

- *Digitalisering dienstverlening en kanaalsturing*; digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk waar het moet.
- *Face-to-face*: maatwerk dienstverlening; dienstverlening op maat als dat waarde toevoegt aan burgers en overheid.
- *Overheidsparticipatie*; de burger participeert, de overheid faciliteert.
- *Eén overheidspoort*; alle overheidszaken goed en betrouwbaar geregeld via 'mijn overheid.nl'.
- *Standaardisatie en deregulering*; één overheid, één basis infrastructuur.
- *Ketensamenwerking en informatiedeling*; van organisaties naar organiseren.

Vanuit het programma Antwoord© van de rijksoverheid zijn inmiddels al diverse verbeteringen doorgevoerd in de dienstverlening van de gemeente Steenwijkerland. Zo is er een KCC ingericht en worden digitale kanalen ingezet om de inwoner nog efficiënter en beter van dienst te kunnen zijn. In de uitvoering wordt de inwoner ook gevraagd om feedback. Dit wordt verwerkt in een klantenmonitor, wat waardevolle informatie oplevert ter verbetering van onze dienstverlening.

Er zijn intern verschillende onderzoeken gedaan die de stand van zaken rondom de dienstverlening (gedeeltelijk) in kaart brengen. Daarnaast zijn er externe instanties, zoals KING en de Kamer van Koophandel, die de gemeentelijke dienstverlening onderzoeken en gemeenten daarmee een impuls willen geven tot verbetering.

Maar wat is dienstverlening? In de Van Dale wordt dienstverlening uitgelegd als 'hulp die een persoon, instantie of onderneming biedt aan het publiek'. Wie is ons publiek? Wat is dan die hulp? Wanneer spreken we van goede dienstverlening? Dat hangt af van wat de verwachtingen van de klant zijn. Daarom is het belangrijk heldere afspraken te maken. Dat geldt voor zowel de dienstverlener als de afnemer van de dienst.

Het begint allemaal met de vraag van onze klant.



Onze klant

De gemeente is dienstverlener voor een breed publiek. Onze klant is de inwoner en ondernemer van Steenwijkerland, maar ook daarbuiten, zoals de toerist die onze gemeente bezoekt. In dit document wordt onder het begrip 'inwoner' zowel de klant binnen de gemeente als de klant van buiten de gemeente verstaan. Elke klant heeft zijn eigen beleving bij dienstverlening.

In de visie op dienstverlening nemen we de rollen van KING als uitgangspunt, waarbij we de rol van ondernemer hebben toegevoegd:

Rol klant	Rol gemeente	Gemeente als dienstverlener
De inwoner als kiezer	Leiderschap, extern en intern	De gemeente informeert
De inwoner als klant	Dienstverlening	De gemeente als gastheer
De inwoner als onderdaan	Regeltoepassing en handhaving	De gemeente als toetser
De inwoner als partner	Beleidsontwikkeling	De gemeente communiceert
De inwoner als wijkbewoner	(Wijk)beheer	De gemeente als verbinder
De inwoner als belastingbetaler	Effectief en efficiënt werken	De gemeente geeft inzicht
De inwoner als ondernemer	Opdrachtgever	De gemeente als opdrachtgever en verbinder

In bijlage 1 worden deze rollen verder toegelicht.

De verschillende rollen van de inwoner geven richting aan de (verschillende) verwachtingen die hij heeft ten aanzien van de dienstverlening. De gemeente past vanuit verschillende rollen dienstverlening toe en houdt daarbij rekening met de verwachtingen van de inwoner en de eigen verantwoordelijkheid.



Afbeelding: www.publieksdiensten.nl



De inwoner als onderdaan

Als onderdaan wil ik:

- duidelijkheid over de keuzes die worden gemaakt, zodat ik begrijp waarom deze keuzes worden gemaakt.
- weten wat de regelgeving is, zodat ik weet waar ik aan toe ben en er op kan anticiperen.
- dat mijn belang zorgvuldig wordt afgewogen tegen het belangen van anderen of het algemeen belang.

Gemeente als toetser

Regelgeving is er voor het algemene belang van de samenleving. De inwoner moet zich daarom houden aan wet en regelgeving. Individuele vragen van inwoners kunnen soms tegengesteld zijn aan het algemene belang, waardoor de gemeente een negatieve boodschap moet overbrengen. De dienstverlening vanuit de gemeente is er op gericht om duidelijk en transparant te zijn, zodat de inwoner de boodschap begrijpt vanuit het algemene belang.

De inwoner als partner

Als partner wil ik:

- gehoord worden bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, zodat ik me betrokken voel.
- betrokken worden bij het ontwikkelen en uitvoeren van beleid, zodat ik een bijdrage aan een project, een idee en/of de samenleving kan leveren.

De gemeente communiceert

Dienstverlening is voor de inwoner als partner van de gemeente met name gericht op actieve communicatie over recente ontwikkelingen. Vanuit de gemeente ligt bij deze rol meer de nadruk op participatie dan op dienstverlening.

De inwoner als wijkbewoner

Als wijkbewoner wil ik:

- me veilig voelen, zodat ik prettig kan wonen en leven. Ik wil bijvoorbeeld geen last van hangjongeren of slecht onderhouden wegen.
- op de hoogte zijn van mogelijkheden en activiteiten die betrekking hebben op de wijk waar ik woon, zodat ik zelf kan beslissen of ik erbij betrokken wil zijn.

“Door de huidige goede ontsluitingen zijn we al snel thuis. Sneller is niet nodig en... veilig thuis is belangrijker voor de inwoners van en past bij het landelijk karakter van Steenwijkerland.”

– reactie van een inwoner

De gemeente als verbinder

De wijkbewoner heeft vragen die meerdere onderwerpen kunnen raken. Ook tegengestelde belangen kunnen zich aandienen. Dienstverlening is daarbij gericht op het inzicht geven in de status van de vraag en helder communiceren over de afhandeling en gemaakte keuzes.

De inwoner als belastingbetaler

Als belastingbetaler wil ik:

- transparantie, zodat ik weet waarvoor ik betaal.
- de juiste informatie ontvangen over mijn belastingen, zodat ik niet teveel betaal of later iets alsnog moet betalen.
- dat de lastendruk beperkt blijft en dat wordt uitgelegd waarom besluiten worden genomen, zodat ik begrijp waar mijn belastinggeld aan uitgegeven wordt.

De gemeente geeft inzicht

Dienstverlening voor de belastingbetaler heeft een informierend karakter. De gemeente beantwoordt individuele vragen en geeft inzicht in de genomen besluiten.



De inwoner als ondernemer

Als ondernemer wil ik:

- dat de branche waarin ik onderneem op de agenda staat, zodat ik het gevoel krijg dat mijn onderneming er ook toe doet.
- meedenken in relatie tot onderwerpen als participatie, leefbaarheid en onderhoud van de natuur, zodat mijn belang ook meeweegt in de keuzes die gemaakt worden.
- dat de gemeente kennis heeft van de ontwikkelingen in mijn branche, zodat we volwaardige gesprekspartners zijn.
- participeren, om de mogelijkheid te krijgen als ondernemer mijn bedrijf optimaal op de kaart te kunnen zetten.
- in de rol van opdrachtnemer een goede kans maken op een aanbesteding, zodat ik in mijn eigen regio opdrachten kan doen.
- in de rol van opdrachtnemer heldere verwachtingen en verplichtingen kunnen uitleggen aan mijn werknemers, zodat ik het juiste resultaat kan opleveren aan de gemeente (in de rol van opdrachtgever).

"Samenwerking tussen bedrijven is erg waardevol; de gemeente zou dit wellicht meer kunnen stimuleren."

- Ondernemer tijdens collegetour

De gemeente als opdrachtgever en verbinder

Vanuit dienstverlening voor de ondernemer heeft de gemeente de rol van opdrachtgever. Dit betekent duidelijk communiceren over opdrachten, met de bijbehorende verwachtingen en verplichtingen.

De gemeente heeft voor ondernemers ook de rol van verbinder. Als gesprekspartner kan de gemeente verbinding leggen tussen verschillende ondernemers, of tussen ondernemers en inwoners.



Visie op dienstverlening

De gemeente Steenwijkerland heeft een voorbeeldfunctie voor de samenleving. Dienstverlening draait om de beleving van de inwoner. Deze staat dan ook centraal in onze visie:

*De inwoner wordt **als gast** ontvangen bij de gemeente Steenwijkerland. Hij ervaart dat zijn **vraag en bedoeling centraal** staan. De inwoner **vertrouwt** op een goede afhandeling met de juiste **kwaliteit**.*

Inwoner als gast

De inwoner is onze gast. Een ieder is van harte welkom. Elke gast verdient persoonlijke aandacht. Elke vraag nemen wij serieus. Wij stellen ons open op, luisteren goed en vragen door waar het onduidelijk is. Wij passen onze vorm van dienstverlening aan als dat nodig is. Mensen die bijvoorbeeld laaggeletterd zijn of moeite hebben met digitale diensten, helpen wij op maat.

Vraag en bedoeling centraal

Wij willen de vraag van de inwoner graag goed begrijpen, om hem zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn. Niet de regelgeving is het doel, maar de vraag en bedoeling van de inwoner staan centraal. We zoeken naar verbinding en kijken naar het totaal. Onze dienstverlening is doelgericht en sluit aan op de vraag van de inwoner.

Betrouwbaar

We gaan zorgvuldig om met de gegevens van onze inwoners. Wij vinden het belangrijk dat de inwoner op ons kan vertrouwen. Wij geven duidelijk aan wanneer de inwoner antwoord krijgt en houden ons aan deze afspraak. Wij zorgen voor een zorgvuldige afhandeling van de vraag, waarin wij de verschillende **belangen en rollen van de inwoners en de gemeente zorgvuldig afwegen**. Hierbij werken wij consistent en integer.

Kwaliteit

Wij leveren onze diensten en producten op volgens vooraf vastgestelde kwaliteitscriteria en servicenormen. Dit communiceren wij ook naar onze inwoner, zodat er duidelijke verwachtingen worden geschetst. Wij toetsen onze resultaten bij de inwoner en nemen de verbeterpunten mee in de optimalisatie van onze dienstverlening.

Wat is de echte vraag?

“Als toezichthouder zag ik laatst iemand fietsen op een pad waar dat niet was toegestaan. Toen ik de meneer in kwestie er op aansprak, bleek dat hij niet goed kon lopen vanwege rugklachten. Hij had deze fiets nodig om zich te kunnen verplaatsen. Ik heb meneer aangegeven dat ik zou kijken wat ik voor hem kon betekenen.

Uiteindelijk heb ik ervoor gezorgd dat deze inwoner een ontheffing heeft gekregen, waarmee hij niet alleen op dit betreffende pad, maar ook in het centrum mocht fietsen.”

– medewerker Toezicht en Handhaving



Wat betekent dit voor de inwoner?

Voelt zich welkom

De inwoner is van harte welkom in het gemeentehuis. Bij voorkeur wordt een afspraak gemaakt, zodat de inwoner snel aan de beurt is. Maar ook als de inwoner zonder afspraak binnenkomt, is hij van harte welkom. Als het nodig is wordt een dubbele afspraak gemaakt, zodat er voldoende tijd is om de inwoner van dienst te zijn.

Het gemeentehuis is goed bereikbaar. Inwoners die slecht ter been zijn, wordt een zitplaats aangeboden. Inwoners voelen zich ook in de rol van ondernemer welkom. Lokale bedrijven merken dat zij bij onderhandse aanbestedingen een goede kans maken.

Prettig contact met de gemeente

De inwoner merkt dat het contact met de gemeente prettig is, omdat er verschillende mogelijkheden zijn om contact te maken. Bij elke vorm van contact wordt hij als gast ontvangen. Hij kan een bezoek brengen aan het gemeentehuis, met of zonder afspraak. Ook kan de inwoner digitaal vragen stellen of informatie opzoeken. Als het nodig is, komt de gemeente de inwoner opzoeken. Er is gerichte aandacht voor verschillende doelgroepen, zoals dementerende ouderen en laaggeletterden. De ondernemer heeft persoonlijk contact met de gemeente via een accountmanager van de gemeente die de situatie goed kent. In de gesprekken merkt de inwoner dat hij met professionele medewerkers te maken heeft, die ervoor zorgen dat zijn vraag wordt beantwoord. Daarbij merkt hij dat de gemeente consistent handelt.

Gemakkelijk & duidelijk

De inwoner heeft toegang tot actuele informatie op de website van de gemeente. Deze website wordt steeds aangepast op de behoefte van de inwoners.

De inwoner ontvangt duidelijke toelichting bij de afhandeling van zijn vragen. Als iets niet mogelijk is, ontvangt de inwoner een heldere onderbouwing, zodat hij het begrijpt. De inwoner merkt dat de gemeente met hem mee denkt. De inwoner krijgt via elk kanaal dezelfde informatie. Hij heeft geen last van ingewikkelde procedures, maar begrijpt de acties die nodig zijn om zijn vraag te beantwoorden.

Op maat

De inwoner kan zelf beslissen hoe hij de vraag aan de gemeente stelt. Het kanaal is passend bij zijn wensen. Daarbij wordt de balans gezocht tussen digitaal, persoonlijk contact en wat haalbaar is. Als de inwoner graag digitaal vragen wil stellen, maar hij weet niet hoe dit moet, wordt hij door de gemeente geholpen. De communicatie is altijd persoonlijk en begrijpelijk. Waar nodig, bijvoorbeeld bij een negatieve beschikking, ontvangt de inwoner aanvullende persoonlijke toelichting, zodat hij eventuele vragen direct kan stellen.



Wat betekent dit voor de organisatie?

Gastheerschap

Dienstverlening begint bij de houding en het gedrag van de medewerker. Daarbij gaat het om alle medewerkers in de organisatie. Om de inwoner als gast te kunnen ontvangen, nemen wij de 6 principes van gastheerschap als uitgangspunt (zie bijlage 2). Dit betekent dat we onszelf continu de vraag stellen: 'Hoe kan de inwoner en ondernemer zo goed mogelijk worden geholpen'. Van medewerkers vraagt dit om een goede gespreksvoering, inlevingsvermogen, het hebben van de juiste kennis en het geheel kunnen zien.

Met één stem & integer

Besluiten die worden genomen en belangrijke ontwikkelingen vragen om heldere communicatie. Zowel naar de inwoners als intern binnen de gemeentelijke organisatie. Het moet duidelijk zijn wie de regie heeft op een vraag van een inwoner. Onze interne informatievoorziening moet op orde zijn, om de inwoner goed te kunnen informeren. Dit betekent dat we ook buiten de afdelingen moeten kijken en kennis en informatie moeten delen. We handelen daarbij vanuit integriteit, zodat we betrouwbaar zijn en dit ook uitstralen naar onze inwoners.

Lerende organisatie

We werken graag in een organisatie met passie, inspiratie en plezier; een organisatie die een bijdrage levert aan een leefbare maatschappij. De kwaliteit van onze dienstverlening en producten vinden wij belangrijk. We streven naar administratieve lastenverlichting. We blijven investeren in het ontwikkelen van de talenten, kennis en kunde van onze medewerkers. Leren en reflecteren staat centraal. Wij vragen de inwoner feedback te geven op onze diensten en producten. De verbeterpunten nemen we mee in de optimalisatie van onze dienstverlening. De positieve punten delen we met elkaar. Op deze manier blijven wij continu leren en verbeteren.

Flexibele inzet van kanalen

Hoe de vraag binnenkomt maakt niet uit, het antwoord is hetzelfde. De manier waarop de vraag binnenkomt, bepaalt de vorm van antwoorden. Daarbij blijven we inspelen op de behoefte van onze inwoner. We kijken kritisch naar onze telefonische bereikbaarheid en telefonische afhandeling van vragen. Ook zorgen wij ervoor dat we voldoen aan de wettelijke eisen met betrekking tot het inrichten van de digitale dienstverlening. Bijvoorbeeld het beschikbaar stellen van e-formulieren.

Voor de toekomst zien wij kansen als het gaat om de toepassing van digitale kanalen. Nieuwe ontwikkelingen maken het mogelijk persoonlijk contact te maken met onze inwoner, zonder dat hij veel reistijd nodig heeft. Wij willen onderzoeken in hoeverre wij deze nieuwe ontwikkelingen kunnen toepassen in onze dienstverlening.



Belangrijke keuzes

Om de inwoner goed van dienst te kunnen zijn, maken wij een aantal belangrijke keuzes. Deze keuzes zijn verbonden aan de ambities die vanuit het college benoemd zijn in het collegeprogramma 'Verantwoord anders'.

Persoonlijke aandacht

Doelstelling: Meer gastheerschap

De inwoner wordt als gast ontvangen en is tevreden over onze dienstverlening, in relatie tot burgerzaken. Dit vraagt om goed gastheerschap. Wij gaan de tevredenheid van onze inwoner toetsen en nemen de verbeterpunten mee in de optimalisatie van onze dienstverlening.

In het kader van goed gastheerschap zoeken onze medewerkers bij negatieve beschikkingen persoonlijk contact met de inwoner, bijvoorbeeld bij een weigering van een bouwvergunning of een afwijzing van een Wmo aanvraag. Dit geeft de inwoner de mogelijkheid om gerichte vragen te stellen over de afhandeling en uitkomst van zijn aanvraag.

Doelstelling: Meer passend contact met een ieder

Door het inzetten van mediation willen wij een betere gespreksvoering met de inwoner. Door op een passende en oplossingsgerichte manier in contact te komen met onze inwoners, leggen wij verbinding tussen de gemeentelijke organisatie en de buitenwereld. Hiermee ontstaat passend contact.

Eigenaarschap

Doelstelling: Duidelijker en tijdiger antwoord op vragen

De inwoner vertrouwt op een goede afhandeling met de juiste kwaliteit. Om betrouwbaar te zijn, moeten we onze afspraken nakomen en duidelijk verwachtingen managen. Dit vraagt om eigenaarschap; regie nemen in de route naar de juiste oplossing. We moeten daarbij ook inspelen op de verwachtingen van de inwoner. Als we zelf de kennis niet in huis hebben, zorgen we ervoor dat de inwoner toch antwoord krijgt.

Verbinding

Doelstelling: Meer inzicht in status vraag inwoner en ondernemer

Wij verbinden onze e-diensten aan Mijnoverheid.nl. Dit betekent dat de inwoner digitaal inzicht heeft in zijn contact met de gemeente. Hij doorloopt het proces, dat door de gemeentelijke organisatie heen loopt. Dit betekent dat we intern verbinding moeten zoeken. Door samen te werken vanuit verschillende disciplines, kijken we meer naar het totaal en blijft de vraag van de inwoner het centrale uitgangspunt.

We zoeken ook verbinding met de samenleving om te leren en inzicht te krijgen. We vragen inwoners terugkoppeling te geven op onze dienstverlening. Deze inzichten nemen wij mee om continu te verbeteren.

Communicatie

Doelstelling: Actiever communiceren

Onze inwoners worden tijdig geïnformeerd. Hiervoor gaan wij normen opstellen, zodat de inwoner weet wanneer hij antwoord kan verwachten.

Wij willen in onze communicatie aansluiten bij de beleving van de inwoner. We kiezen de vorm zorgvuldig. We kiezen onze woorden zorgvuldig en denken vanuit de inwoner. Het is belangrijk dat we daarbij het totaal kunnen overzien, zodat we besluiten en processen goed kunnen uitleggen.

Doelstelling: Heldere dienstverlening

Heldere dienstverlening betekent een actuele website waarop inwoners de informatie gemakkelijk kunnen vinden en waarop de informatie duidelijk wordt gecommuniceerd. Ook op de website wordt rekening gehouden met de behoefte van de inwoner, door dit te toetsen en de inrichting van de website hier continu op aan te passen.



Digitaal waar het kan

Doelstelling: Persoonlijk waar nodig, meer digitaal waar mogelijk

Wij willen de aanvragen zoveel mogelijk digitaal ontvangen en verwerken. Om dit te bereiken richten wij e-diensten en e-formulieren in. Dit betekent dat de inwoner vanuit huis een aanvraag kan indienen. Doordat wij onze e-diensten verbinden aan Mijoverheid.nl heeft de inwoner inzicht in de voortgang. Hierbij zetten wij ons in om te voldoen aan de wettelijke eisen voor digitale dienstverlening.

We zetten maximaal in op de digitale communicatiemogelijkheden, maar verliezen de ondersteuning voor inwoners die daar geen gebruik van (kunnen) maken niet uit het oog. We bieden ondersteuning aan mensen die minder digitaal vaardig zijn. Alle communicatiekanalen staan open voor onze inwoners. Waar nodig voegen we nieuwe kanalen toe, zodat we inspelen op de behoefte van alle inwoners.



Bijlage 1 Inwonerrollen

De volgende rollen zijn door KING opgesteld.

De inwoner als kiezer

De inwoner als kiezer is de inwoner die in de lokale politiek wordt gerepresenteerd en die een bepaalde kwaliteit van politiek en bestuur mag verwachten. Als goede prestatie van de gemeente geldt dat de gemeente goed luistert naar de inwoners, een duidelijke visie heeft op de toekomst en waarmaakt wat zij belooft.

De inwoner als klant

De inwoner als klant is de inwoner die recht heeft op een behoorlijke kwaliteit van dienstverlening. Gemiddeld verschijnt de inwoner één keer per jaar aan het loket, daarnaast gaat het tegenwoordig in toenemende mate ook om digitale loketservice. Hoe wordt de inwoner behandeld als hij aan het loket of op de gemeentelijke website verschijnt? Als goede prestatie van de gemeente geldt dat de openingstijden van het loket voldoende zijn, een klant niet lang hoeft te wachten, dat een inwoner vakkundig wordt geholpen in een goed verzorgd gemeentekantoor, dat de prijs van diensten redelijk is en dat de gemeentelijke website voldoende en duidelijke informatie geeft.

De inwoner als onderdaan

De inwoner als onderdaan heeft recht op kwaliteit van orde en gezag. Een primaire basisbehoefte, want zijn veiligheid is in het geding. Wat doet de gemeente daaraan? Wat gebeurt er bij calamiteiten? Hoe functioneren politie en brandweer? Om orde en gezag te kunnen waarborgen is regelgeving nodig, zodanig dat mensen weten waar zij aan toe zijn. Een belangrijke functie van de overheid is het afgeven van vergunningen en andere beschikkingen in individuele gevallen op basis van de geldende regelgeving. Om geloofwaardig te zijn is voor de overheid een adequate handhaving van de regelgeving van het grootste belang. Als goede prestatie is omschreven dat het in de gemeente voldoende veilig is op straat, de veiligheid door gemeente goed wordt aangepakt, dat regels duidelijk zijn en niet in strijd met elkaar en dat deze regels goed gehandhaafd worden.

De inwoner als partner

De inwoner wil serieus genomen worden in het kader van de ontwikkeling en uitvoering van gemeentelijk beleid. Ontwikkelt de gemeente haar beleid interactief, samen met inwoners? Als goede gemeentelijke prestatie is benoemd dat inwoners van een gemeente in voldoende mate bij de totstandkoming en uitvoering van beleid in de gemeente betrokken worden.

De inwoner als wijkbewoner

De inwoner als wijkbewoner heeft recht op kwaliteit van zijn leefomgeving. Deze dient prettig en schoon te zijn, met allerhande voorzieningen binnen bereik. Dan denken we in het bijzonder aan lokale voorzieningen, milieu en groen, gebouwen, verkeer en vervoer. Wijst de gemeente haar inwoners op hun eigen verantwoordelijkheid? Durft de gemeente verantwoordelijkheden op deze gebieden over te hevelen als inwoners daar om vragen? Als goede prestatie voor de gemeente geldt dat er voldoende en goede voorzieningen in de wijk en in de gemeente zijn, dat er voldoende openbaar groen is, de wijk er schoon en opgeruimd uitziend, er voldoende woningen zijn, de gemeente goed bereikbaar is met auto en openbaar vervoer, dat er voldoende wegen en fietspaden zijn en dat de verkeersveiligheid goed in orde is.



De inwoner als belastingbetaler

De inwoner als belastingbetaler mag eisen dat er sprake is van een goede verhouding tussen de hoogte van de gemeentelijke belastingen en het voorzieningenniveau van de gemeente. Ook moet de inwoner kunnen rekenen op een zorgvuldig optreden van de gemeente bij het vaststellen en afhandelen van officiële reacties op de hoogte van de gemeentelijke belastingen.

De volgende rol is aangevuld vanuit de gemeente Steenwijkerland.

De inwoner als ondernemer

De inwoner als ondernemer heeft verschillende belangen. Vanuit economisch en maatschappelijk belang is hij gebaat bij politieke keuzes die gemaakt worden. Dit hangt sterk af van de branche en locatie waarin de ondernemer actief is. De reden dat een inwoner ondernemer is, kan verschillend zijn. Soms is het uit financieel oogpunt, omdat het ondernemen een beroep is, in andere gevallen is het ondernemerschap inherent aan het beroep dat de inwoner uitoefent. Dit bepaalt mede de verwachting die men heeft ten aanzien van de dienstverlening van de gemeente. Wanneer de gemeente een aanbesteding aankondigt, wil de lokale ondernemer ook een goede kans maken op het binnenhalen van de opdracht. Hiermee biedt de ondernemer ook weer mogelijkheden voor andere inwoners die als werknemer aan de slag kunnen.



Bijlage 2 Gastheerschap

Gastheerschap is een filosofie die gebaseerd is op **de kunst mensen het gevoel te geven dat ze welkom zijn**. Het is gebaseerd op de volgende zes principes:

1. *Dienen*
De wil om bij te dragen aan de ontwikkeling en het succes van een ander. Je voelt dat de ander jou echt wil helpen.
2. *Verantwoordelijkheid nemen*
De wil en het vermogen om in te spelen op de behoeften die de gast heeft en te reageren op problemen die de gast tegenkomt, ongeacht wie, wat of hoe een probleem is ontstaan.
3. *Dialog*
Praten is luisteren. Eerder streven naar begrijpen dan naar begrepen worden, en soms ook antwoord geven op vragen die niet gesteld worden.
4. *Consideratie*
Jezelf kunnen en willen verplaatsen in de ander en zonder oordeel kunnen handelen in het belang van de gast. Als gast voel je dat het echt om jou draait.
5. *Kennis*
Je merkt dat de ander beschikt over de benodigde kennis. Vaardig en deskundig zijn om de eigen rol te kunnen uitoefenen en op de hoogte zijn van andere gebruiken en culturen. Nieuwsgierig zijn naar de gast en zijn wensen.
6. *Het geheel zien*
Jezelf zien door de ogen van de gast. Begrijpen dat je deel uitmaakt van de totale beleving van de gast en daarnaar handelen. De ander overziet het complete plaatje en presenteert zichzelf als vertegenwoordiger van de organisatie.