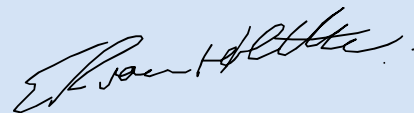


Communicatie, participatie en dienstverlening (versie 1.0)



ONZE MISSIE

De gemeente Nieuwkoop zoekt de samenwerking door te verbinden, leren, vernieuwen en gewoon te doen waar het kan. Daarbij kijken we naar de juiste schaal, waarbij goede dienstverlening aan de inwoners leidend is. Lokaal waar het kan, regionaal waar het moet.

Verbinden, leren en vernieuwen doen wij samen met onze inwoners, verenigingen, ondernemers, dorpsraden, maatschappelijke partners en andere betrokkenen. Dit betekent ook dat de samenwerking de verantwoordelijkheid heeft én krijgt om initiatieven te initiëren voor de eigen leefomgeving. Hiervoor is vertrouwen in elkaar belangrijk; niet alles is mogelijk en er moeten dus voortdurend keuzes worden gemaakt. Deze keuzes komen transparant en in samenwerking met betrokkenen tot stand, om zo de beste resultaten te krijgen. Wij houden hierbij rekening met enerzijds het unieke karakter en identiteit van de verschillende dorpen, alsmede met de totale belangen van de gemeente.

KERNWAARDEN



Dichtbij
(verbinden)

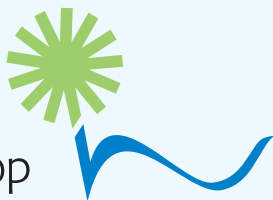


Doelgericht
(gewoon doen)



Lef
(leren en vernieuwen)

nieuwkoop



ONZE VISIE

Op communicatie

Wij zijn een communicatieve organisatie en ieder is verantwoordelijk voor zijn eigen communicatie!

In Nieuwkoop;

- ▶ staat de samenleving centraal;
- ▶ zijn wij helder en begrijpelijk en gebruiken wij eigentijds taalgebruik;
- ▶ respecteren wij elkaars standpunt;
- ▶ leveren we maatwerk;
- ▶ zijn wij open en eerlijk;
- ▶ hebben wij een herkenbare identiteit.

Op participatie*

Wij stimuleren de samenleving om mee te denken en mee te doen!

In Nieuwkoop;

- ▶ hanteren wij 5 vormen van participatie: informeren, consulteren, samen beslissen, samen handelen en ondersteunen initiatieven gemeenschap. Dit binnen vooraf vastgestelde kaders;
- ▶ informeren wij partijen over de manier van participeren om de juiste verwachtingen te wekken;
- ▶ bieden wij handvatten en spelregels voor het participatieproces;
- ▶ maken wij meer gebruik van online participatiemiddelen, waarvan digitale participatie een aanvulling is op de traditionele middelen;
- ▶ maken wij zichtbaar hoe de input van de samenleving is verwerkt in gemaakte keuzes;
- ▶ evalueren en leren wij van belangrijke projecten en besluitvormingsprocessen, zodat wij waar mogelijk direct aanpassingen kunnen doorvoeren en het proces in volgende projecten kunnen verbeteren.

Op dienstverlening

Zeggen wij wat we doen en doen wat we zeggen!

In Nieuwkoop;

- ▶ stellen wij het algemeen belang centraal;
- ▶ behandelen wij onze inwoners en andere belanghebbenden zoals wij zelf ook behandeld willen worden;
- ▶ vinden onze inwoners en andere samenwerkingspartners ons via de gebruikelijke (digitale) ingangen;
- ▶ bieden wij moderne, toegankelijke en klantvriendelijke producten, met persoonlijke aandacht voor inwoners die digitaal minder onderlegd zijn;
- ▶ richten wij onze processen, waar mogelijk, in voor snelle en simpele dienstverlening;
- ▶ zijn wij via de diverse loketten een goed aanspreekpunt voor onze inwoners, ondernemers en verenigingen afgestemd op de behoefte.

DOELSTELLINGEN / AMBITIES

Kernboodschap

Uitvoering collegeprogramma 'Verbinden, Vertrouwen en Vooruitgaan'

Het college;

- ▶ geeft uitvoering aan het continueren en versterken van onze groeiende gemeente en levendige dorpen, ook los van de landelijke trends en ontwikkelingen;
- ▶ geeft professionele ruimte aan ideeën en initiatieven uit de samenleving;
- ▶ stimuleert daarnaast de samenleving, welke de verantwoordelijkheid krijgt voor het nemen van initiatieven voor de eigen leefomgeving;
- ▶ is transparant richting inwoners, verenigingen en maatschappelijke partners, wanneer keuzes gemaakt moeten worden, dit in het besef dat niet alles mogelijk is;
- ▶ reflecteert kritisch en gaat de dialoog aan wanneer iets niet goed gaat, waarbij het mag schuren om uiteindelijk te groeien in de samenwerking.

Bestuursstijl

Het college;

- ▶ is daadkrachtig, betrouwbaar en transparant;
- ▶ heeft een kritische reflectie en doet wat zij zegt;
- ▶ bestuurt in verbinding.

***PARTICIPATIE** is het betrekken van inwoners, ondernemers en instellingen bij plannen, projecten en beleid. Hierdoor wordt draagvlak vergroot, ontstaat begrip voor keuzes en neemt de kans op goede besluiten toe. Participatie draagt bij aan een beter gezamenlijk resultaat. Omdat we als gemeentelijke organisatie de kracht in de samenwerking willen benutten, is het actief vorm en inhoud geven aan participatie heel belangrijk. Dit binnen gestelde kaders en ieder vanuit een eigen rol. Participatie is maatwerk; elk project en elke betrokken groep is anders.

****DORPSGERICHT WERKEN** in gemeente Nieuwkoop is de manier van werken, waarbij inwoners, (maatschappelijke) partners en gemeente nauw samenwerken om de leefbaarheid, veiligheid en sociale betrokkenheid in de dorpen te versterken. De doelstellingen van het Dorpsgericht werken zijn tweezijdig geformuleerd, namelijk enerzijds op professionals en anderzijds op inwonersgroepen. Door deze manier van werken komt de verantwoordelijkheid en deskundigheid van inwoners tot zijn recht, omdat wij gebruik maken van de kennis en inzet van inwoners. Samen zoeken wij naar structurele oplossingen. Wij dagen inwoners uit om mee te denken en vooral ook om dingen zelf op te pakken. Zo worden inwoners sterker betrokken met de eigen leefomgeving en meer zelfredzaam.

Communicatie, participatie en dienstverlening

Belanghouders strategisch kader

- ▶ MT (ambassadeur van het Strategisch kader)
- ▶ Organisatie
- ▶ College van B&W
- ▶ Raad

Partners

- ▶ Inwoners
- ▶ Ondernemers
- ▶ Verenigingen
- ▶ Dorpsraden
- ▶ Regiogemeenten
- ▶ Verbonden partijen
- ▶ Maatschappelijke organisaties
- ▶ Overige overheden + uitvoerders

Meten

Doen wij op basis van:

- ▶ de begrotingscyclus;
- ▶ de diverse uitvoeringsplannen, afdelingsplannen en jaarplannen dorpsraden;
- ▶ de rapportages bezwarencommissie;
- ▶ het monitoren van de uitwerking van het strategisch kader;
- ▶ uitkomst Burgerpeiling (Waar staat je gemeente);
- ▶ het onderzoek medewerkerstevredenheid;
- ▶ onze reputatie;
- ▶ eigen onderzoek en evaluatie.

Benodigde kwaliteiten

De organisatie:

- ▶ handelt vanuit het Strategisch Kader! (Vertretpunt);
- ▶ werkt omgevings- en dorpsgericht (Factor C: projectmatig werken);
- ▶ werkt samen en bundelt elkaars krachten en expertise;
- ▶ vormt een gedeeld beeld en oordelen en besluiten samen;
- ▶ luistert zonder oordeel en leeft zich in, in de behoefte van de samenleving;
- ▶ past zich tussentijds aan bij grote ontwikkelingen en/of opgaven;
- ▶ geeft feedback en leert feedback ontvangen;
- ▶ gebruikt begrijpelijke taal. (Klantgericht schrijven).

Reflectie en succesfactoren

Meten wij doorlopend en bevat:

- ▶ aantoonbare tevredenheid van inwoners en ondernemers over ons gevoerd beleid;
- ▶ de betrokkenheid van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen bij nieuwe ontwikkelingen;
- ▶ het uitdragen van een aansprekende visie richting de samenleving en organisatie;
- ▶ een goede samenwerking binnen de gemeente en de regio.

Strategisch agenda MT 2020

Externe punten

- ▶ Klimaat en energietransitie
- ▶ Woonopgave
- ▶ Zorglandschap
- ▶ Sociale calamiteiten

Interne punten

- ▶ Lerende organisatie
- ▶ Digitalisering en ICT
- ▶ Zaakgericht werken

Trends en ontwikkelingen

- ▶ de veranderende rol van de gemeente: vanuit de omgevingswet is de samenleving meer zelf aan zet. Afhankelijk van de situatie is de gemeente meer faciliterend of neemt de regierol;
- ▶ de snelheid van digitalisering en wettelijke verplichtingen vanuit de AVG;
- ▶ de snelheid van sociale media.



Verbeterkansen/aanpak Communicatie

Verbeterkansen

Binnen de organisatie:

- ▷ stellen wij het algemeen belang centraal;
- ▷ leveren maatwerk door onze communicatie aan te passen aan de doelgroep;
- ▷ communiceren vlot en eigentjds en in heldere begrijpelijke taal;
- ▷ communiceren wij open en eerlijk, ook over wat wij niet kunnen doen;
- ▷ communiceren wij vanuit één identiteit en gezamenlijkheid;
- ▷ stemmen wij integraal af en werken wij opgavegericht.

Aanpak

Binnen de organisatie:

- ▷ is iedereen verantwoordelijk voor zijn/haar eigen communicatie en de invulling daarvan binnen zijn/haar project. (Factor C: projectmatig werken)
- ▷ trainen wij medewerkers in klantgericht schrijven, waarbij wij op een begrijpelijke en laagdrempelige manier communiceren;
- ▷ maken wij duidelijke werk- en procesafspraken, voor zowel de interne organisatie, als ook voor externe partijen;
- ▷ onderhouden en versterken wij de samenwerking met de pers;
- ▷ versterken en bewaken wij de positionering en reputatie van de gemeente en geven duidelijke grenzen aan op sociale media en tijdens participatietrajecten;
- ▷ sluiten wij onze communicatie aan op het kennisniveau van de doelgroep, via een mix van online- en offline middelen en communicatievormen. Daarnaast zorgen wij ervoor dat wij onze communicatie aanbieden op die plek waar de doelgroep zich bevindt. Dit kan ook door gebruik te maken van communicatiemiddelen van andere partijen en partners;
- ▷ zijn wij gebonden aan wet- en regelgeving. Dit betekent dat wij niet alles kunnen en mogen. Als gemeente maken we afwegingen tussen verschillende belangen. We zorgen dat de verwachting over een weer helder zijn over wat wel en niet kan, wat een inwoner/ondernemer zelf kan doen en welke tijd iets in beslag neemt;
- ▷ zetten wij zoveel mogelijk in op één integraal beeld, schrijfwijze en communicatie vaardigheden. Van medewerkers verwachten we dat zij rondom maatschappelijke opgaven en daaruit voortvloeiende maatschappelijke resultaten samenwerken met collega's van andere afdelingen, inwoners en externe partijen..

Acties

Team communicatie:

- ▷ onderzoekt hoe de ontvanger met ons wil communiceren. Via welke kanalen is de inwoner te bereiken?
- ▷ werkt de huisstijl uit voor eenduidig en herkenbaarheid, zowel intern als extern;
- ▷ gaat proactief de organisatie in om goed geïnformeerd te zijn en zoveel mogelijk aan te sluiten bij de behoefte van de ontvanger;
- ▷ stimuleert proactief de Factor C aanpak en traint de organisatie;
- ▷ zorgt op een efficiënte en effectieve manier voor een actuele website;

Verbeterkansen/aanpak Participatie

Verbeterkansen

Binnen de organisatie:

- ▷ maken wij processen zoveel mogelijk eenduidig;
- ▷ bepalen wij heldere kaders: zowel juridisch, financieel als beleidsmatig;
- ▷ stellen wij vóór aanvang van het participatieproces een krachtenveldanalyse op om daarmee inzicht te krijgen in taken en rollen van degene die aan het participatie traject deelnemen;
- ▷ treden wij als één overheid naar buiten;
- ▷ werken wij integraal.

Aanpak

Binnen de organisatie stellen wij participatiebeleid op met de volgende randvoorwaarden:

- ▷ participatie begint aan de voorkant van het proces en is maatwerk;
- ▷ gemeente is faciliterend, initiërend en stimulerend;
- ▷ participatie is een middel en géén doel;
- ▷ participatie is het in kaart brengen en afwegen van belangen en niet het instemmen met alle wensen;
- ▷ stellen wij vooraf heldere kaders om de verwachting goed te kunnen managen;
- ▷ maken wij processen, waar mogelijk, zoveel mogelijk eenduidig;
- ▷ richten wij, waar mogelijk, onze processen in voor snelle en simpele (kleine) initiatieven;
- ▷ hanteren wij 5 vormen van participatie: informeren, consulteren, samen beslissen, samen handelen en ondersteunen initiatieven gemeenschap. Dit binnen vooraf vastgestelde kaders;
- ▷ leggen wij de participatievorm wordt vroegtijdig vast;
- ▷ de resultaten van de participatie- en het besluitvormingstraject worden vastgelegd en nadien geëvalueerd.

Acties

Projectgroep participatie:

- ▷ stelt het participatiebeleid op met heldere kaders;
- ▷ traint collega's in (eenduidige) omgangsvormen;
- ▷ geeft verdere invulling aan de online- en offline participatievormen

Verbeterkansen/aanpak Dienstverlening

Verbeterkansen

Binnen de organisatie:

- ▷ leggen wij uit als iets verandert en zorgen wij dat actuele informatie waar nodig gedeeld wordt met betrokkenen;
- ▷ betrekken wij de resultaten vanuit het onderzoek Burgerpelling (Waar staat je gemeente) bij de doorontwikkeling van onze dienstverlening;
- ▷ brengen wij het KCC en de overige loketten optimaal in positie.

Aanpak

- ▷ Doorontwikkeling en/of opnieuw formuleren dienstverleningsconcept.

Click: 1- lijn, website

De website:

- ▷ is toegankelijk met persoonlijk aandacht voor inwoners die digitaal minder onderlegd zijn;
- ▷ biedt actuele informatie in heldere en begrijpelijke taal.

Call 1e lijn, KCC (telefonie)

Het KCC:

- ▷ bewaakt en signaleert vroegtijdig klantvragen;
- ▷ draagt zorg voor een 'warme doorverwijzing', waarbij een zo kort mogelijke klantreis het uitgangspunt is;
- ▷ realiseert een goede aansluiting tussen de loketten en interne organisatie, waarbij de organisatie zorgt voor een optimale (interne) informatievoorziening aan het KCC;
- ▷ bepaalt in een vroeg stadium aan de hand van de vraagstelling wie de eigenaar is van de vraag.

Face 1e lijn, loketten

Het verenigings-, ondernemers, omgevings- verbindingsloket en burgerzaken:

- ▷ worden optimaal in positie gebracht, waarbij een goede aansluiting tussen de loketten en de interne organisatie een must is;
- ▷ hebben oog voor kwetsbare groepen als ouderen, niet-Nederlandstaligen en mensen met een beperking;
- ▷ zorgen voor maatwerk en een persoonlijk gesprek op locatie als dat nodig is.

Acties

Afdeling Publiekszaken:

- ▷ zorgt voor een kanalenstrategie. Via welke ingang wil 'de klant' ons vinden?
- ▷ vernieuwt onze Nieuwkoop website, zodat wij onze producten en dienstverlening klantvriendelijk en toegankelijk aanbieden;
- ▷ schrijft hiervoor een aanbesteding uit, waarbij wij persoonlijk aandacht hebben voor inwoners die minder digitaal vaardig zijn;
- ▷ meet en maakt (doorlopend) tijd voor de kwaliteit van onze totale KCC dienstverlening middels maandelijkse rapportages;
- ▷ stelt in overleg met de gemeenteraad nieuwe servicenormen op en monitoren onze dienstverlening daarop;
- ▷ implementeert Zaakgericht werken, waarbij wij de mogelijkheid hebben eenduidige informatie vanuit de organisatie te delen en een zoveel mogelijke eenduidige werkwijze van de verschillende teams te realiseren.

