

Samenwerken mét en vóór de inwoners van Rijssen-Holten



Beste inwoners, ondernemers en organisaties van Rijssen-Holten,

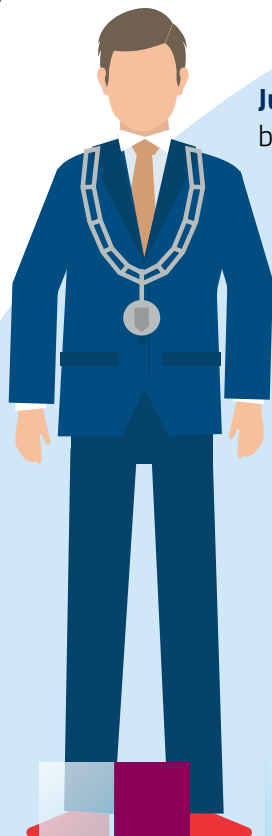
Wij zijn blij om u onze visie te presenteren over hoe we willen samenwerken mét en vóór u. Want in Rijssen-Holten zijn we trots op onze inwoners, ondernemers en organisaties, de kern van onze gemeente.

Wij willen ons werk zo goed mogelijk met en voor u doen. Deze visie laat zien op welke manier wij met u willen samenwerken, communiceren en onze diensten aan u willen verlenen. Want wij geloven dat wij het best ons werk kunnen doen, wanneer u als inwoner betrokken bent. Daarom werken we toe naar een aanpak waarbij het gemeentehuis altijd open staat voor uw plannen en ideeën. Uw betrokkenheid is namelijk erg belangrijk om een leefomgeving te maken waar iedereen zich thuis voelt. We willen zorgen voor een cultuur waarin uw inbreng niet alleen gewaardeerd wordt, maar als heel belangrijk wordt gezien bij het maken van ons beleid en het zorgen voor onze leefomgeving.

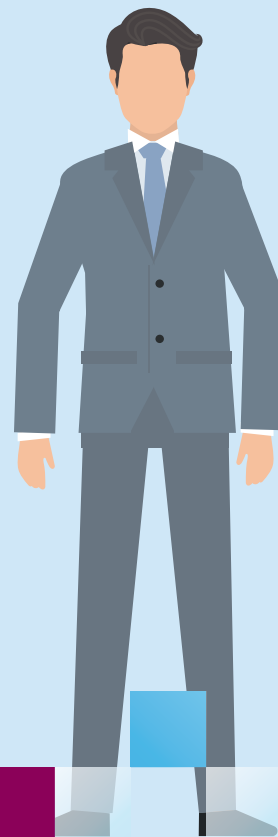
De kracht van Rijssen-Holten komt voort uit de kracht van haar inwoners, ondernemers en organisaties. Samen met u willen we werken aan de toekomst van onze gemeente. Of het nu gaat om verbeteringen in voorzieningen, het versterken van sociale samenhang of het zorgen voor economische groei.

In deze visie dagen we onszelf uit om creatieve oplossingen te vinden voor nieuwe en bestaande uitdagingen. Zodat we samen met u kunnen werken aan een gemeente waarin iedereen zich gehoord voelt, geholpen wordt en de kansen krijgt om mee te doen. Een fijne plek voor al onze inwoners, ondernemers en organisaties.

Namens het college van burgemeester en wethouders,



Jurgen van Houdt
burgemeester



Erik Wessels
wethouder

Leeswijzer

In deze visie over samenwerken mét en vóór onze inwoners worden de thema's dienstverlening, participatie en communicatie samengevoegd in 1 visie. De ambitie waaraan alle professionals die werkzaam zijn voor de gemeente Rijssen-Holtten de komende jaren gaan werken wordt beschreven. Met inwoners bedoelen wij in deze visie alle inwoners, ondernemers en organisaties van Rijssen-Holtten.

We leggen uit waar we vandaan komen, met welke trends en ontwikkelingen wij te

maken krijgen en waar wij naartoe willen. Dit doen we door 3 uitgangspunten te beschrijven die richting geven. Een stip op de horizon om naartoe te werken. De visie is geschreven met de kennis van nu. We blijven meebewegen met nieuwe ontwikkelingen, leggen waar nodig nieuwe accenten of doen aanpassingen aan de visie. Om hiernaartoe te werken komt er een actieprogramma waarin staat hoe we onze ambities gaan bereiken. Onze 3 uitgangspunten zijn:

Wij helpen onze inwoners op een manier die aansluit bij hun behoeften

Voor inwoners zijn wij 1 organisatie. Inwoners kiezen zelf het kanaal waarmee ze met ons in contact komen. We maken digitaal contact voor iedereen toegankelijk. Daarnaast blijft fysiek contact mogelijk. Wij blijven meebewegen met de technologische ontwikkelingen. Inwoners krijgen meer regie over hun eigen gegevens.

Wij kijken naar mogelijkheden en denken in oplossingen met en voor onze inwoners

We stimuleren en sluiten aan bij initiatieven uit de samenleving. We stellen de mens achter de vraag centraal. Als standaardprocedures niet passen, zoeken we naar alternatieve mogelijkheden. Proactief stellen we oplossingen voor en wachten niet af tot de inwoner langskomt. Onze werkwijze is gebaseerd op wederzijds respect en vertrouwen.

Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen in duidelijke taal

We communiceren duidelijk en toegankelijk en sluiten aan de bij belevingswereld van onze inwoners. We zijn hierbij altijd transparant en geven via elk kanaal dezelfde informatie. Tijdens samenwerkingen met onze inwoners geven we duidelijk de kaders en rollen aan. Bij aanvragen, klachten of meldingen zijn we duidelijk over de procedure en communiceren dit tijdig.

Met deze uitgangspunten willen wij ervoor zorgen dat onze inwoners, nu en in de toekomst, weten wat ze van ons kunnen verwachten en wat niet. Want als gemeente zijn wij er om het algemene belang van alle inwoners in het oog te houden.

Waar komen we vandaan

De afgelopen jaren is Nederland getroffen door verschillende crisissen en affaires, zoals de corona-, klimaat- en energiecrisis en de toeslagenaffaire. Deze ontwikkelingen stellen niet alleen de samenleving, maar ook het vertrouwen van inwoners in (de dienstverlening van) de overheid op de proef. Verschillende rapporten, waaronder 'Werk aan Uitvoering', laten zien dat verbetering nodig is.

Rijssen-Holten heeft de afgelopen jaren al stappen gezet in de verbetering van de dienstverlening. Aanvraagprocedures en formulieren zijn gedigitaliseerd, werkprocessen zijn verbeterd en gemeentelijke kanalen, zoals de website zijn versimpeld. Ook hebben we toegankelijke communicatiekanalen, zoals de chat, toegevoegd zodat inwoners eenvoudig en laagdrempelig met ons in contact kunnen komen. Voor een deel zijn dit keuzes die wij als organisatie maken. Voor een groot deel bepalen wettelijke

verplichtingen de spelregels van onze dienstverlening. Wetgeving rondom informatievoorziening, privacy en ICT-dienstverlening hebben ervoor gezorgd dat het stelsel van basisregistraties, het zaakgericht werken, 'Mijn Overheid' en het werken met DigiD zijn ingevoerd. Meer recent is de invoering van de Omgevingswet een voorbeeld van wetgeving die verandering van onze werkwijze vraagt.

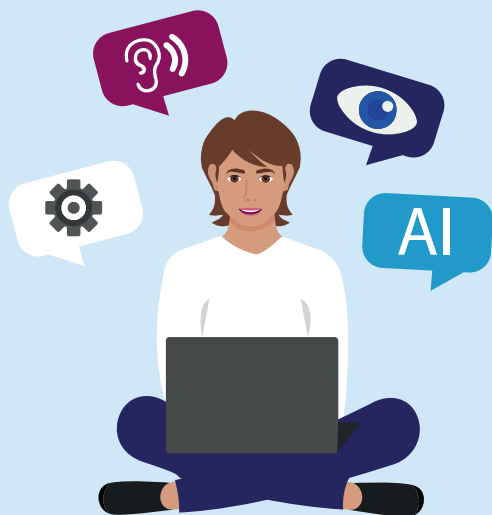
Met alleen het veranderen van onze werkwijze zijn we er echter nog niet. De uitdaging is om de behoefte van inwoners daadwerkelijk centraal te stellen in onze dienstverlening. Het individuele belang afwegen tegen het algemeen belang van onze samenleving. Niet denken vanuit structuren en organisaties, maar vanuit de leefwereld van onze inwoners en functioneren als 1 (gezamenlijke) overheid. Ongeacht hoe we aan de achterkant zijn georganiseerd. Dát is de kern van goede samenwerking met onze inwoners.



Trends en ontwikkelingen

Digitalisering

Digitalisering gaat snel. Met de opkomst van kunstmatige intelligentie wordt deze trend versterkt. Steeds meer inwoners geven de voorkeur aan online dienstverlening. Nieuwe technologieën helpen ons om beter aan te sluiten bij de behoefte van onze inwoners en onze interne processen te verbeteren. Als gemeente moeten we ook rekening houden met een grote groep mensen die het lastig vindt om mee te gaan met de snel veranderende digitale wereld of door beperkingen moeite hebben met online zakendoen. Zo heeft 25% van de Nederlandse samenleving een functiebeperking, waaronder mensen die laaggeletterd zijn, blinden, slechtzienden, doven, slechthorenden en mensen met een psychische of motorische beperking. Dit betekent dat we bij het digitaliseren van onze systemen en documenten ervoor zorgen dat ze voor iedereen digitaal toegankelijk zijn.



Participatiesamenleving

Inwoners willen steeds vaker meepraten, meedenken en meedoen met (ontwikkelingen binnen) de overheid. Dit betekent dat de overheid en inwoners meer contact hebben en vaker samenwerken. Hierdoor vindt er meer participatie plaats. Participatie kent 2 richtingen. Inwoners worden door de overheid betrokken bij projecten, het opstellen van beleid of bij het maken van keuzes. Maar andersom komen inwoners ook steeds vaker met eigen initiatieven bij de gemeente. Hierdoor verandert de rol van de gemeente. Wij zijn niet (altijd) meer leidend, maar vaker adviserend of faciliterend om plannen van inwoners mogelijk te maken.

Ook zorgt de Omgevingswet ervoor dat er anders omgegaan wordt met participatie. In de Omgevingswet is participatie een belangrijk onderdeel bij het voortraject van (vooral ruimtelijke) plannen. Door deze wet zijn wij verplicht om op een andere manier met plannen en ideeën van inwoners om te gaan. Maar ook van inwoners zelf wordt verwacht dat zij meer aan participatie doen bij het indienen van plannen.



Individualisering

Individualisering zorgt ervoor dat het gemeenschappelijk belang steeds vaker in het gedrang komt. Mensen staan steeds meer als individu in de samenleving. De overheid verwacht van inwoners dat zij eigen verantwoordelijkheid nemen en omzien naar elkaar. Hoewel het Noaberschap in onze gemeente nog steeds krachtig aanwezig is, wordt het ook bij ons steeds minder als vanzelfsprekend beschouwd. Wat een inwoner zelf kan, eventueel met hulp uit zijn eigen netwerk, verschilt per persoon en per situatie. Onze dienstverlening wordt daarmee steeds meer persoonsafhankelijk (situationeel). Andersom verwachten inwoners steeds meer van de dienstverlening van de overheid. Dit vraagt om een flexibele organisatie met een juiste balans tussen ondersteunen, faciliteren en stimuleren van inwoners.



Vertrouwen in de overheid

Het vertrouwen in de overheid staat onder druk. Dit komt onder andere door verschillende crisissen, maar ook verschillende affaires zoals de toeslagenaffaire hebben het vertrouwen in de overheid flink doen afnemen. Deze ontwikkelingen stellen zowel de samenleving in zijn geheel als samenwerking met onze inwoners op de proef. Inwoners worden argwanender en kritischer ten opzichte van de overheid. Daarnaast hebben we steeds vaker te maken met nepnieuws en desinformatie. Dat zorgt voor een extra uitdaging. Kunstmatige intelligentie kan bijdragen aan de verwarring van wat echt is en wat niet. Daardoor wordt het steeds lastiger om de waarheid te achterhalen. Dit heeft ook een negatieve invloed op het vertrouwen in de overheid. Er is werk aan de winkel om dit vertrouwen te herstellen. Dit vraagt van ons als overheid dat wij gaan werken vanuit vertrouwen in plaats van wantrouwen.



Vergrijzing

De samenleving van Rijssen-Holten vergrijst. Momenteel is ongeveer 20% van onze inwoners 65 jaar of ouder. Rond 2050 is dit gestegen naar meer dan een kwart van onze inwoners. Deze vergrijzing heeft impact op onze dienstverlening. De verwachting is dat de vraag naar zorg en ondersteuning vanuit deze doelgroep toeneemt. Dit betekent een toename van het aantal hulpvragen bij onze (integrale)

toegang. Inwoners kunnen zowel digitaal als fysiek bij ons terecht met hun hulpvraag. Dit betekent dat wij niet alleen digitaal, maar ook fysiek goed toegankelijk moeten zijn.



Wij helpen onze inwoners op een manier die aansluit bij hun behoeften

Ambitie

Voor inwoners zijn wij 1 organisatie. In contact komen met ons is eenvoudig en laagdrempelig. Via welk (beschikbaar) kanaal het contact plaatsvindt, dat bepaalt de inwoner zelf. In ons kanaalaanbod gaan wij mee met de technologische ontwikkelingen. Openingstijden en bereikbaarheid sluiten aan op de behoeften van onze inwoners. De inwoner heeft via onze systemen zo veel mogelijk zelf regie over zijn eigen informatie en gegevens.

Wij helpen onze inwoners digitaal waar het kan en fysiek waar nodig

We maken digitaal en fysiek contact mogelijk en houden daarbij rekening met de behoefte van onze inwoners en (nieuwe) regelgeving. We richten onze digitale systemen zo gebruiksvriendelijk in dat we het mensen zo makkelijk mogelijk maken om (online) met ons in contact te komen. We streven daarom naar een A-status voor digitale toegankelijkheid op al onze onlinekanalen. Deze status geeft aan dat onze onlinekanalen voor iedereen toegankelijk zijn. Persoonlijk contact blijft mogelijk voor wie dat wil. Via welk kanaal het contact uiteindelijk tot stand komt, dat kiezen onze inwoners zelf. Wij helpen hen vervolgens via het gekozen kanaal. In ons kanaalaanbod gaan wij mee met de technologische ontwikkelingen. Bijvoorbeeld door het inzetten van kunstmatige intelligentie.

Voor de inwoner zijn wij 1 organisatie

Dit stralen wij ook uit. Hoe we dat binnen de organisatie hebben geregeld maakt voor de inwoner niet uit. Vragen

of meldingen komen op 1 plek binnen en worden wanneer mogelijk direct beantwoord of verholpen. Kan dit niet? Dan worden ze doorgeleid naar de juiste plek en zo snel mogelijk beantwoord. Dit geldt voor elk kanaal. We hebben daarbij oog voor de verschillen tussen mensen en zorgen ervoor dat iedereen geholpen wordt. Wij sluiten met onze openingstijden en bereikbaarheid aan bij de behoefte van de inwoners. Het gemeentehuis is de centrale plek waar inwoners met al hun vragen terecht kunnen, gastvrij worden ontvangen en persoonlijk worden geholpen.

De inwoner krijgt meer regie over hun eigen gegevens

Met de komst van digitale systemen krijgt de inwoner meer mogelijkheden om zelfstandig zaken te regelen. De regie over gegevens, meldingen en documenten komt hiermee meer bij de inwoner te liggen en minder bij de gemeente. Wij blijven onze digitale portalen, zoals 'Mijn Rijssen-Holtén', door ontwikkelen en zorgen ervoor dat inwoners zo veel mogelijk inzicht hebben in en controle hebben over hun 'overheidszaken'. Veilige, voor iedereen toegankelijke en goed functionerende systemen, zijn hierbij een voorwaarde.



Wij kijken naar mogelijkheden en denken in oplossingen met en voor onze inwoners

Ambitie

We stellen de inwoner en zijn vraag centraal. Hierbij werken we op basis van wederzijds respect en vertrouwen, we zijn pro-actief en wijzen inwoners gericht op de mogelijkheden, maar ook op de regels en beperkingen. Als de standaardprocedures niet passen, zoeken we actief naar andere oplossingen. We behandelen gelijke gevallen gelijk en maken in ongelijke situaties juist het verschil.

We ondersteunen en stimuleren initiatieven uit de samenleving

Dit doen we door mee te denken, te adviseren of ideeën te faciliteren. We kijken met een brede blik naar de mogelijkheden. Hiervoor werken we nauw samen, zowel binnen onze organisatie als met onze partners. We verbinden de juiste mensen en organisaties aan elkaar zodat inwoners niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

We kijken naar de mens achter de vraag

Dit doen wij bij iedere vraag of situatie waarbij een persoonsgerichte aanpak nodig is. We houden hierbij rekening met de eigenheid en het kunnen van inwoners in elke omstandigheid. We zijn betrokken, tonen inlevingsvermogen en luisteren. Samen met de inwoner zoeken we naar een passende oplossing of antwoord. Waarbij we samen kijken naar wat wel kan in plaats van wat niet.

Als de standaardprocedures niet passen kijken we naar andere mogelijkheden

We maken hierbij gebruik van de ruimte in wet- en regelgeving. We doen hiermee recht aan de persoonlijke situatie van de inwoner. Maar we zorgen ervoor dat dit niet voor willekeurige uitleg en uitvoering van wetten en regels zorgt. Bij gelijke gevallen worden inwoners gelijk behandeld, bij ongelijke gevallen ongelijk. Het individuele belang wegen we af tegen het algemeen belang van onze samenleving.

We stellen oplossingen voor en wachten niet totdat de inwoner langskomt

Wanneer inwoners ergens recht op hebben wachten we niet tot zij bij ons komen, maar wijzen we gericht op de mogelijkheden. We stellen pro-actief oplossingen voor wanneer regels of beleid niet passen bij een persoonlijke situatie. Hier zijn we open over waardoor inwoners weten wat ze aan ons hebben. Dit geldt voor al onze processen en beslissingen. We kiezen er te allen tijde voor om transparant te communiceren.

We werken op basis van wederzijds respect en vertrouwen

We vragen aan de inwoner alleen de noodzakelijke en wettelijke verplichte informatie. Informatie die al bekend is vragen we niet nogmaals en informatie die niet vastgelegd hoeft te worden, leggen we niet vast. We maken aanvraagprocedures zo eenvoudig mogelijk en gaan er daarbij vanuit dat mensen handelen vanuit de juiste intenties.



Wij zeggen wat we doen en doen wat we zeggen in duidelijke taal

Ambitie

We zijn transparant in wat we doen en gebruiken begrijpelijke taal die past bij de doelgroep. De informatie die we verstrekken is via elk kanaal hetzelfde. Informatie die inwoners niet nodig hebben geven we niet en informatie die wij niet nodig hebben, vragen we niet. In de samenwerking met inwoners en partners zijn de kaders en rollen vooraf helder. Bij aanvragen, klachten of meldingen zijn we duidelijk over de procedure. Kan iets niet of zijn er wijzigingen, dan communiceren we tijdig en duidelijk waarom.

We communiceren op een duidelijke en toegankelijke manier met onze inwoners

Dit betekent dat we in het contact met inwoners altijd begrijpelijke taal gebruiken die past bij hun belevingswereld. We nemen elke inwoner serieus, betrekken ze alleen wanneer we echt wat met hun ideeën en input gaan doen en doen dit op tijd. Hierbij blijven we altijd vriendelijk.

We zijn transparant en eenduidig in onze communicatie

Dit geldt voor al onze processen en beslissingen. De informatie die we verstrekken, zowel via de digitale kanalen als bij fysiek contact, is duidelijk en overall hetzelfde. We werken toe naar openbaarmaking van informatie waar het kan, en niet alleen waar het moet. Er zit geen ruis op de lijn. Onze dienstverlening is persoonlijk, maar niet afhankelijk van personen.

Bij samenwerking met onze inwoners zijn we duidelijk over de kaders en de rollen

Wanneer we gaan samenwerken met onze inwoners zijn we vooraf duidelijk over de kaders. We maken duidelijke afspraken over wat inwoners van ons mogen verwachten en wat wij van hen verwachten. We leggen vast wie het uiteindelijke besluit neemt en welke rol de betrokkenen hebben (gemeenteraad, het college, de ambtelijke organisatie en de inwoners). Deze rollen kunnen per project verschillen. Afspraken worden vastgelegd in een plan en worden na afloop geëvalueerd zodat we ervan kunnen leren. Per plan kijken we welk niveau van participatie het meest passend is. Daarmee vergroten we de betrokkenheid van onze inwoners, het wederzijds begrip en de kwaliteit van ons beleid en onze plannen.

Bij aanvragen, klachten of meldingen zijn we duidelijk over de procedure

De procedures zijn eenvoudig en transparant. Inwoners weten wat ze op welk moment van ons kunnen verwachten. We komen onze afspraken na. Zijn er toch wijzigingen of is de uitkomst anders dan de inwoner verwacht, dan laten we dit op tijd weten. Hierbij zijn we duidelijk over het 'waarom'. Ook wanneer iets niet kan. Als gemeente mogen wij van onze inwoners ook verwachten dat zij zich houden aan termijnen en afspraken.



Vervolg

Met het opstellen van deze visie op samenwerking mét en vóór onze inwoners hebben we een stap gezet richting een toekomstbestendige dienstverlening, communicatie en participatie. De uitgangspunten zijn een leidraad voor onze werkwijze. We gebruiken ze om onze dienstverlening te toetsen. Om onze ambities waar te maken stellen we een actieprogramma op waarin staat hoe we concreet aan de slag gaan met de uitgangspunten uit deze visie.

We verantwoord en verbeteren op basis van data

Wij zijn een lerende organisatie. Valt er wat te verbeteren aan onze manier van (samen)werken, dan horen wij dit graag. We vragen inwoners actief om feedback over onze dienstverlening, bijvoorbeeld door middel van klanttevredenheidsonderzoeken. We analyseren de meldingen die we ontvangen en kijken naar de ervaringen van onze medewerkers die in hun dagelijkse werk direct contact hebben met inwoners. Door structureel kwalitatieve en kwantitatieve data te verzamelen en te analyseren, blijven we werken aan het verbeteren van onze werkprocessen en het contact met onze inwoners. Dit vertalen we constant door naar concrete acties. Trends en ontwikkelingen signaleren we ook (onder andere) op basis van data en

verwerken we in nieuw beleid of vertalen we door in deze visie. Ons beleid toetsen en evalueren we actief. We kijken of het uitvoerbaar is, of het werkt zoals bedoeld en of het (nog steeds) uitlegbaar is. Daar waar nodig doen we aanpassingen. We werken volgens het principe 'Plan, Do, Check, Act'.

De visie is van iedereen en daar handelen we ook naar

Samenwerken mét en vóór onze inwoners is niet nieuw, dit doen wij al jaren. Over het algemeen doen wij dit goed en dat willen we graag zo houden. Als organisatie werken wij vanuit de kernwaarden ondernemend, dienstverlenend, eigenzinnig, eigenaarschap en vertrouwen. Deze kernwaarden bepalen ons dagelijks handelen en ondersteunen daarmee de uitgangspunten uit deze visie. Extra trainingen of cursussen die nodig zijn om het werken volgens de uitgangspunten mogelijk te maken, worden opgenomen in het actieprogramma. Op deze manier zorgen we ervoor dat we als professionals samenwerken aan een gemeente waarin iedereen zich gehoord voelt, geholpen wordt en de kans krijgt om mee te doen. We zorgen ervoor dat Rijssen- Holten een fijne plek is (en blijft) voor al onze inwoners, ondernemers en organisaties. Een prettige werkomgeving biedt voor al onze collega's.

