

**Datum:** 14 december 2021 **Zaaknummer:** 461103

---

**Van:** het college van burgemeester en wethouders, portefeuillehouder Cees Lok

---

**Aan:** de raad van de gemeente Roosendaal

---

**Steller:** Judith van Dongen, Rozemarie van Loon, Lieske Kaal en Jordy van Helmont

---

**Kopie aan:** Ankie Hendriks, Peter Hereijgers, Gabriel Jas, Chantal Koop, Hans Bex, versnellingsteam

---

**Onderwerp:** Onze Dienstverlening; Visie en Uitvoeringsprogramma

---

**Bijlage:**

1. Visie Onze Dienstverlening
2. Uitvoeringsprogramma 'Oog voor jou' en 'Hart voor Dienstverlening'

---

#### **Kennisnemen van**

De visie '*Onze Dienstverlening*' en het uitvoeringsprogramma '*Oog voor jou*' en '*Hart voor dienstverlening*'.

#### **Inleiding**

De samenleving wordt complexer en in snel tempo digitaler. De wensen en eisen van onze inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners veranderen continu. Om mee te bewegen met deze ontwikkelingen bouwen we aan ons HUIS en Onze Dienstverlening.

Tijdens de themabijeenkomst met uw raad op woensdag 20 oktober jl., zijn de conceptvisie en het uitvoeringsprogramma op hoofdlijnen gepresenteerd. Door u is tijdens deze bijeenkomst extra aandacht gevraagd voor integrale dienstverlening (*geen eiland maar wij*) en inwoner centraal (*het meedenken en het verplaatsen in de ander*). Dit is verankerd in onze kernwaarden (*Resultaatgericht, Samen, De ander centraal*) en is nu ook verder vertaald in onze visie en onze dienstverleningsprincipes.

#### **Informatie/ kernboodschap**

We bouwen aan ons HUIS van Roosendaal, een HUIS voor iedereen. Het wordt een ontmoetings- en samenwerkingsplek; een HUIS van en voor Roosendalers, waar we met diverse overheidspartijen als één overheid samen gaan werken. Daarnaast bouwen we ook aan Onze Dienstverlening om te zorgen dat we goede, toegankelijke en passende diensten verlenen aan onze inwoners, ondernemers, partners en bezoekers. Om het verschil te maken met Onze Dienstverlening sluiten we aan op de huidige tijd en behoeften. Meer keuzeruimte en meer maatwerk, waarbij mensen centraal staan. Met een concreet uitvoeringsprogramma geven we invulling aan onze ambities. Dit doen we door aan de slag te gaan met acties met impact die zorgen voor optimale dienstverlening voor alle Roosendalers, Roosendaalse bedrijven en bezoekers.

#### **Proces**

Tientallen gesprekken met inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners, bezoekers en collega's zijn input geweest voor de visie op '*Onze Dienstverlening*'. Daarnaast hebben we ook andere gemeenten bezocht en zijn we met hen in gesprek gegaan over hoe zij dagelijks werken aan hun dienstverlening. Dit en nieuwe relevante ontwikkelingen, zijn vertaald in de visie '*Onze Dienstverlening*'. Met deze geactualiseerde visie op dienstverlening bepalen we onze richting voor de komende jaren. Om invulling te geven aan deze visie werken we met een dynamisch uitvoeringsprogramma. Het doel

van dit uitvoeringsprogramma is het versterken van goede ideeën, initiatieven en acties, die passen bij onze visie op dienstverlening. Zo verspreiden we de visie en onze ambitie steeds verder en wordt Onze Dienstverlening van ons allemaal.

### **Dienstverleningsprincipes**

Uit alle gesprekken en de analyse van relevante ontwikkelingen zijn vijf dienstverleningsprincipes gekomen die leidend zijn in Onze Dienstverlening, namelijk:

1. We zetten de behoefte van de anderen centraal
2. We maken het zo makkelijk mogelijk en werken efficiënt
3. We blijven continu verbeteren en vernieuwen
4. We werken als één overheid samen
5. We zijn transparant en toegankelijk

### **Programmalijnen**

We werken vanuit twee programmalijnen; 'Oog voor jou' en 'Hart voor dienstverlening', aan goede dienstverlening. Met 'Oog voor jou' investeren we in systemen en processen. Dit zodat we goed zicht krijgen op wat anderen belangrijk vinden én maatwerk kunnen leveren. Met 'Hart voor dienstverlening' investeren we in houding en gedrag van onze medewerkers. Waarbij we ons allen eigenaar en verantwoordelijk voelen voor Onze Dienstverlening.

#### Oog voor jou

Vanuit programmalijn 'Oog voor jou' hebben we reeds geïnvesteerd in processen en systemen, zoals het **CRM-systeem** voor de accounthouders voor ondernemers. Het CRM systeem biedt ons inzicht in de behoeften van de klant en bevordert de vervangbaarheid. Hierdoor worden ondernemers goed geholpen. Daarnaast is de **Virtuele Assistent** gelanceerd. Door de Virtuele Assistent worden eenvoudige vragen van inwoners door de Virtuele Assistent beantwoord, in plaats van door onze KCC-medewerkers. Dit biedt inwoners een extra communicatiekanaal met de gemeente (24 uur per dag, 7 dagen per week). Door de Virtuele Assistent ontstaat op termijn meer ruimte bij medewerkers voor het beantwoorden van complexere vragen. Dit draagt bij aan optimale dienstverlening op maat. De komende jaren wordt verder ingezet op het (door)ontwikkelen van processen en systemen zoals **klantreizen**. Door het inzetten van klantreizen krijgen we zicht op verbetermogelijkheden van Onze Dienstverlening. Dat doen we onder andere voor **Meldingen Openbare Ruimte** en bij de ontwikkeling van een **Burgerportaal**; een persoonlijke omgeving waar inwoners en ondernemers informatie kunnen vinden die voor hen belangrijk is. Ook kunnen zij in deze omgeving direct zaken met de overheid regelen. We **monitoren** doorlopend hoe inwoners en ondernemers Onze Dienstverlening ervaren. Aan de **Ondernemerspeiling** en **Bewonersenquête** zijn inmiddels diverse vragen toegevoegd.

#### Hart voor Dienstverlening

Vanuit programmalijn 'Hart voor Dienstverlening' investeren we in onze medewerkers, zodat we ons allen verantwoordelijk voelen voor Onze Dienstverlening. We vertalen de visie naar onze dagelijkse praktijk door bijvoorbeeld **inspiratiesessies**, **nudging** en **persoonlijke gesprekken**. Ook investeren we in houding en het gedrag door gerichte **trainingen**. We zetten in op het leren centraal stellen van de ander(en) in ons handelen. Door vanuit de leefwereld en behoeften te werken, zorgen we voor goede en passende dienstverlening.

Ook investeren we reeds in de **samenwerking** tussen de verschillende dienstverleners in de publieksplaza van het nieuwe HUIS van Roosendaal. We willen werken als **één overheid**, zodat inwoners en ondernemers **integrale dienstverlening** ervaren. Dat wil zeggen dienstverlening waarbij we kijken naar de mens(en) met daarbij alle zorgen, behoeften en vragen. Deze pakken we in samenhang op, waarbij we een gezamenlijk doel nastreven. Ook deze klantervaringen monitoren we.

## Consequenties

De projecten en acties uit het uitvoeringsprogramma worden in principe vanuit bestaande middelen gefinancierd. Dienstverlening is immers niets extra, maar de manier waarop we ons werk doen. Het principe nieuw voor oud is daarbij leidend. Waar mogelijk wordt gebruik gemaakt van (landelijke) subsidies. De komende maanden worden de activiteiten uit het uitvoeringsprogramma verder geconcretiseerd en onderzoeken we welke investeringen bijdragen aan Onze Dienstverlening. Ook wordt dan duidelijker of en zo ja welke middelen structureel nodig zijn. Hierbij kijken we in beginsel naar bestaande middelen. Mocht toch blijken dat de bestaande middelen niet toereikend zijn dan volgt een voorstel in de Programmabegroting 2023. Wij zullen u als raad informeren via de reguliere P&C cyclus over de voortgang en uitvoering.

## Communicatie

We communiceren over de visie Onze Dienstverlening met onze inwoners, ondernemers en samenwerkingspartners. We delen onze ambities en laten zien waar we aan werken. Dit doen we door een podcast en diverse andere communicatiemiddelen.

Daarnaast communiceren we over onze visie en acties op verschillende manieren en momenten met onze medewerkers en partners. Het doel van de interne communicatie is het onderschrijven van het uitgangspunt: 'Onze Dienstverlening is van ons allemaal'. De dienstverlening van de Gemeente Roosendaal is de verantwoordelijkheid van iedere medewerker, ongeacht functie. Dat betekent dat iedereen goed op de hoogte moet zijn van onze ambitie en moet weten hoe dat er voor hem of haar in de praktijk uit ziet. En ook hoe we samen werken aan het verbeteren ervan.

## Vervolg

Nu de visie '*Onze Dienstverlening*' is vastgesteld, gaan we verder aan de slag. We investeren, samen met betrokkenen en belanghebbenden, in Onze Dienstverlening. Acties gaan we samen verder concretiseren en realiseren. We blijven daarbij continu innoveren en ontwikkelen. Ons uitvoeringsprogramma is dynamisch; deze wordt steeds op basis van ontwikkelingen, zowel maatschappelijk als bestuurlijk en klantervaringen geactualiseerd. Door het meten van ervaringen brengen we focus aan in onze aanpak. Nieuwe acties toetsen we aan onze visie en bijbehorende principes. Daarbij bieden we ruimte om te leren, te ontwikkelen en bij te sturen.

Zo doen we dat in Roosendaal; samen werken aan Onze Dienstverlening voor alle Roosendalers, Roosendaalse bedrijven en bezoekers.

## Bijlagen

1. Visie '*Onze Dienstverlening*'
2. Uitvoeringsprogramma 'Oog voor jou' en 'Hart voor dienstverlening'

## Afsluiting en ondertekening

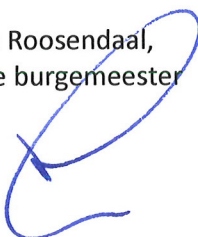
Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,

De secretaris,

De burgemeester





# Onze Dienstverlening

Gemeente Roosendaal 2021





# 1. Inleiding

De samenleving wordt complexer en in snel tempo digitaler. De wensen en eisen van onze inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners en bezoekers veranderen continu. Er is een groeiende behoefte aan een open en transparante overheid. Daarnaast is de wens steeds meer zelf te kunnen bepalen op welke manier, op welk moment en via welk kanaal producten of diensten worden ontvangen. Dit vraagt iets van de manier waarop we Onze Dienstverlening vormgeven. Betrouwbaar, makkelijk, duidelijk en op maat. Tegelijkertijd dienen we als overheid ook het maatschappelijk belang, moeten we steeds belangen afwegen en in die afweging moeten we transparant zijn.

Ook onze fysieke omgeving verandert. Het stadskantoor wordt omgetoverd tot het HUIS van Roosendaal, een HUIS voor iedereen. Het wordt een ontmoetings- en samenwerkingsplek; een HUIS van en voor Roosendalers, waar we met diverse overheidspartijen als één overheid samen werken.

Om mee te bewegen met deze ontwikkelingen bouwen we aan ons HUIS en Onze Dienstverlening. Daarbij onderzoeken we hoe onze systemen en processen Onze Dienstverlening zo optimaal mogelijk kunnen faciliteren en investeren we in houding en gedrag van onze medewerkers.

Met deze geactualiseerde visie bepalen we onze richting voor de komende jaren. Tientallen gesprekken met inwoners, ondernemers, samenwerkingspartners, bezoekers en collega's zijn input geweest voor deze visie. Onze Dienstverlening is onderverdeeld in twee programmalijnen 'Oog voor jou' en 'Hart voor dienstverlening'. Daarnaast zijn er vijf breed gedragen dienstverleningsprincipes die beschrijven hoe we zorgen voor passende dienstverlening voor alle Roosendalers.



Figuur 1:

Visie op Onze Dienstverlening

## 2. Onze Dienstverlening

**Dienstverlening is alle directe en indirecte interactie met de samenleving bij het leveren van producten of diensten van de gemeente Roosendaal. We voelen ons allemaal eigenaar van Onze Dienstverlening en nemen de verantwoordelijkheden die daarbij horen. Daarbij wegen we alle belangen af en hebben we oog voor het algemeen belang én het individu.**

### **Dienstverlening is van ons allemaal**

Dat is het doel van Onze Dienstverlening. Daar zijn we nog niet. Dit is een proces waarbij ruimte is voor leren, ontwikkelen en bijsturen. Met de acties met impact in het dynamisch uitvoeringsprogramma zetten we daarin de komende jaren de eerste stappen.

Dienstverlening hoort bij ons werk. Onze missie, visie en de kernwaarden (Resultaat gericht, Samen en De ander centraal) zijn vertaald naar wat deze betekenen voor Onze Dienstverlening. En Onze Dienstverlening hangt samen met de organisatieontwikkeling, andere visies, ontwikkelingen en projecten. Hoe? Dienstverlening is de manier waarop we de dingen doen in de gemeente Roosendaal. Dus niets extra's, maar wel met oog voor jou en een kloppend hart voor dienstverlening.

### **We managen verwachtingen en handelen vanuit het algemeen belang**

Als gemeentelijke organisatie hebben we verschillende rollen. De ene keer hebben we bijvoorbeeld een faciliterende rol, een andere keer een meer sturende rol. We zijn altijd helder over wat inwoners, ondernemers, partners, bezoekers en collega's van ons mogen verwachten. Door hierover vooraf te communiceren en verwachtingen bespreekbaar te maken, zorgen we voor duidelijkheid.

We hebben te maken met wetten, regels en beleid die aangeven wat onze kaders zijn. Door de leefwereld van anderen centraal te stellen, kijken we steeds hoe we passende dienstverlening kunnen leveren. Daarbij wegen we ook het algemeen belang af. Dat betekent ook dat we soms 'nee' als antwoord moeten geven. Daarbij zijn we transparant in onze afwegingen.



## 3. Programmalijnen van Onze Dienstverlening

Onze Dienstverlening is onderverdeeld in twee programmalijnen 'Oog voor jou' en 'Hart voor dienstverlening'. Vanuit deze programmalijnen werken we aan Onze Dienstverlening.

### Oog voor jou

In Onze Dienstverlening staat het algemeen belang steeds voorop. Daarbij hebben we oog voor jou en zien we de behoefte en het perspectief van anderen. We richten Onze Dienstverlening in op een manier die hier zo goed mogelijk bij past. Dit is plaats- en tijdsafhankelijk. We zetten steeds de anderen centraal en zijn zo transparant mogelijk. Onze systemen en processen helpen ons daarbij.

### Hart voor dienstverlening

We voelen ons allemaal eigenaar van Onze Dienstverlening en nemen de verantwoordelijkheden die daarbij horen. We passen onze houding, gedrag en onze manier van samenwerken aan op de ander. We handelen mensgericht, nemen initiatief en hebben lef. We luisteren zonder vooroordelen en met aandacht en komen onze afspraken na. We werken samen en vanuit vertrouwen in elkaar leveren we maatwerk waar nodig. Deze houding en dit gedrag zijn diep genesteld in ons denken en handelen.







## 4. Onze dienstverleningsprincipes

**Onze Dienstverlening is vertaald naar vijf dienstverleningsprincipes. Dit zijn leidende principes in ons handelen en in het verder ontwikkelen en verbeteren van Onze Dienstverlening.**



### We zetten de behoefte van anderen centraal

*De ander staat centraal in ons handelen. We werken vanuit de leefwereld en behoeften van anderen en leveren daarbij maatwerk. Daarbij richten we ons niet alleen op het individu, maar handelen altijd in het algemeen belang.*

We kijken steeds door de bril van de ander naar de werkelijkheid; naar ons handelen, onze processen en onze producten en diensten. De ander kan daarbij ook onze collega of samenwerkingspartner zijn. We oordelen niet, maar proberen de ander te begrijpen en denken mee. We luisteren en vragen ons daarbij af wat de ander nodig heeft en hoe we daar met Onze Dienstverlening aan kunnen bijdragen. We leveren maatwerk, digitaal waar het kan en persoonlijk contact wanneer de ander daar behoefte aan heeft.



### We maken het zo makkelijk mogelijk en werken efficiënt

*We bieden begrijpelijke en juiste dienstverlening. Wij helpen goed en snel waar nodig, persoonlijk waar wenselijk. Door gebruik van landelijke standaarden en oplossingen is Onze Dienstverlening efficiënt. We werken eenduidiger, veiliger en goedkoper.*

We communiceren in heldere taal via alle kanalen. We maken het zo makkelijk mogelijk en bieden begeleiding als de ander er zonder hulp niet uitkomt. Onze gemeentelijke diensten, processen en systemen standaardiseren en vereenvoudigen we waar mogelijk. Door dit samen te organiseren kunnen we informatie beschermen en is Onze Dienstverlening efficiënter, sneller en goedkoper. We gebruiken efficiëntie nooit als excuus en blijven maatwerk leveren waar dit mogelijk is.



### We blijven continu verbeteren en vernieuwen

*We leren voortdurend van de klantervaring, zodat proactieve en passende dienstverlening wordt ervaren. We blijven Onze Dienstverlening voortdurend verbeteren en vernieuwen.*

We zijn continu op zoek naar verbetering en vernieuwing van Onze Dienstverlening. We leren van de klantervaring en passen Onze Dienstverlening waar nodig hierop aan. Deze proberen we te vernieuwen op basis van ervaringen, kennis en door slimmer verzamelde en geanalyseerde informatie (data gedreven werken). Dit wordt ondersteund door technologische of innovatieve ontwikkelingen. We maken daarbij transparante en duidelijke afwegingen op het gebied van veiligheid, privacy en ethiek.



## We werken als één overheid samen

*Samen met onze collega's, partners en medeoverheden zorgen we ervoor dat de ander zo goed mogelijk geholpen wordt. We werken vanuit gedeeld eigenaarschap en voelen ons samen verantwoordelijk.*

Inwoners, ondernemers, partners, bezoekers en collega's ervaren integrale dienstverlening. Dit vraagt om verregaande samenwerking binnen onze eigen gemeente, tussen gemeenten onderling én met andere overheden en (keten)partners. Ook onze processen en procedures worden op elkaar afgestemd. Overbodige processtappen en handelingen worden geëlimineerd. We werken vanuit gedeeld eigenaarschap samen om maatschappelijke problemen op te lossen. Hierdoor wordt de inwoner, ondernemer, partner en bezoeker goed geholpen, ongeacht aan wie de vraag wordt gesteld. En zij hoeven slechts één keer hun verhaal te vertellen.



## We zijn transparant en toegankelijk

*We zijn transparant in onze afwegingen en managen verwachtingen. We zijn toegankelijk en benaderbaar. We komen onze afspraken na. Daarbij kiezen we de rol die past en communiceren we hier open en transparant over.*

We laten proactief zien wat we wel en niet doen en communiceren duidelijk over wat de ander van ons kan verwachten. We zijn transparant door actief beschikbaar stellen van informatie. We zijn goed bereikbaar, vindbaar en benaderbaar. We gaan naar de mensen toe en zijn zichtbaar in wijken en dorpen. We zijn uitnodigend en staan open voor initiatieven uit de samenleving. We zorgen voor een inclusieve dienstverlening door gebruik te maken van toegankelijke en laagdrempelige vormen van dienstverlening. En houden rekening met mensen met een laagtaalvaardigheid en mensen met een beperking zoals een visuele.



## 5. Tot slot

Dienstverlening is van ons allemaal en is continu in ontwikkeling. Om ervoor te zorgen dat we ons eigenaar voelen en verantwoordelijkheid nemen, investeren we de komende jaren in Onze Dienstverlening.

Onze aanpak is positief en richt zich op het versterken van initiatieven en projecten in de organisatie die passen bij Onze Dienstverlening. Om hier invulling aan te geven werken we met een dynamisch uitvoeringsprogramma aan acties met impact. Dat doen we samen met inwoners, ondernemers, partners, bezoekers en collega's. Hun ervaringen staan daarbij centraal. Deze ervaringen gebruiken we om Onze Dienstverlening te monitoren en evalueren. Daarbij bieden we ruimte om te leren, ontwikkelen en bij te sturen.

Zo doen we dat in Roosendaal:  
**Samen werken aan  
Onze Dienstverlening voor  
alle Roosendalers!**



# Onze Dienstverlening Uitvoerings- programma

2020 - 2023 Gemeente Roosendaal



# Uitvoeringsprogramma Onze Dienstverlening

Dit uitvoeringsprogramma gebruiken we voor interne sturing. Dit programma is dynamisch en wordt steeds op basis van ontwikkelingen, zowel maatschappelijk als bestuurlijk, en nieuwe inzichten op basis van klantervaringen geactualiseerd. Dat doen we door het monitoren van de voortgang van de acties en evalueren de resultaten die zijn geboekt. Ook de bewonersenquête en Ondernemerspeiling geven inzicht in klantervaringen. Nieuwe acties toetsen we aan onze visie op dienstverlening en bijbehorende principes, evenals relevante ontwikkelingen in de samenleving en onze organisatie. Zo doen we dat in Roosendaal; samen werken aan Onze Dienstverlening voor alle Roosendalers!



## Programmalijnen en principes

In het uitvoeringsprogramma werken we vanuit twee programmalijnen: 'Oog voor jou' en 'Hart voor dienstverlening'. De acties in dit uitvoeringsprogramma zijn getoetst aan de vijf dienstverleningsprincipes.

## Communicatie

Een van de belangrijkste uitgangspunten van de dienstverlening van de Gemeente Roosendaal is: Onze Dienstverlening is van ons allemaal. Dat betekent dat de dienstverlening de verantwoordelijkheid is van iedere medewerker, ongeacht functie. Dat betekent uiteraard ook dat iedere medewerker goed op de hoogte moet zijn van de visie Onze Dienstverlening. En niet alleen op de hoogte, maar ook gemotiveerd om zijn/haar steentje bij te dragen aan Onze Dienstverlening. En ook om continu te willen verbeteren.

### **Hoe doen we dit?**

*Er is een communicatieplan voor het HUIS en Dienstverlening opgesteld. We richten ons op bewustwording van onze dienstverleningsmissie en de interne bekendheid. Onze collega's worden zoveel mogelijk betrokken met speciale aandacht voor vragen als: 'Wat houdt Onze Dienstverlening in, wat betekent dit voor mij en wat levert het mij op?' Om de betrokkenheid van medewerkers zo hoog mogelijk te maken (en te houden) is het belangrijk om regelmatig te communiceren. Over successen en resultaten, maar zeker ook over procesinformatie. Daarbij is er ook altijd ruimte voor vragen, opmerkingen en ideeën. Daarnaast trekt een (steeds grotere groep) enthousiastelingen op als ambassadeurs. Collega's uit verschillende groepen en delen van de organisatie zijn al aangesloten bij versnellingsgroep Dienstverlening. Zij koppelen vervolgens acties, nieuwtjes en ontwikkelingen terug aan hun directe collega's. Zo is het bereik groot. Daarbij is iedereen welkom. Zo verspreidt het enthousiasme voor Onze Dienstverlening zich als een olievlek binnen onze organisatie.*

*De verhuizing naar het HUIS van Roosendaal is een natuurlijk moment om onze collega's mee te nemen in onze visie op Onze Dienstverlening. We gaan actief met onze collega's aan de slag om te zorgen dat we in het nieuwe HUIS Onze Dienstverlening samen blijven(d) vormgeven. Daarnaast communiceren we over Onze Dienstverlening en wat zij van ons kunnen verwachten naar de mensen waarvoor we het doen; onze inwoners, ondernemers, partners en bezoekers.*

### **Middelen**

Acties met impact worden in principe vanuit bestaande middelen gefinancierd. Het principe nieuw voor oud is daarbij leidend. Ook wordt gebruik gemaakt van subsidies. Daarbij maken we in 2022 ook gebruik van reguliere middelen. Immers Dienstverlening is van ons allemaal en gaat om de manier waarop we ons werk doen. Zo wordt de dekking voor de tijdelijke programmamanager Dienstverlening geregeld binnen ambtelijke advisering HRM.

De komende maanden worden de activiteiten uit het uitvoeringsprogramma verder geconcretiseerd en onderzoeken we ook hoe investeringen kunnen bijdragen aan onze visie en dienstverleningsprincipes. Ook wordt dan duidelijk of en zo ja welke middelen structureel nodig zijn. Hierbij kijken we in beginsel naar de bestaande middelen. Mocht toch blijken dat de bestaande middelen niet toereikend zijn dan volgt een voorstel in de Programmabegroting 2023.

### **Leeswijzer**

Dit uitvoeringsprogramma is onderverdeeld in de twee programmalijnen en daarbij zijn de verschillende thema's benoemd waar we mee aan de slag zijn of gaan. Per thema geven we kort de acties met impact aan die we inzetten om uitvoering te geven aan onze visie. Sommige acties zijn al gerealiseerd, in volle gang of concreet genoeg om van start te gaan. Deze zijn reeds genummerd. Andere acties worden nog verder geconcretiseerd. In dit uitvoeringsprogramma zijn de prioriteiten op dit moment weergegeven. De acties worden verder uitgewerkt in aparte fiches (projectopdrachten). Om inzichtelijk te maken welke acties wanneer lopen, is in dit uitvoeringsprogramma gebruik gemaakt van kleurcoderingen:

Fasering	Toelichting
<b>Fase 1: 2020 - 2021</b>	Actie is gerealiseerd in 2020 of in uitvoeringsfase in 2021
<b>Fase 2: 2022</b>	Actie is in 2022 in uitvoeringsfase
<b>Fase 3: kansrijk lange termijn</b>	Kansrijke acties voor lange termijn
<b>Doorlopend</b>	Dienstverlening vraagt doorlopend en continu monitoring en evaluatie zodat we kunnen bijsturen



## Oog voor jou

### Processen en systemen

#### *Wat willen we bereiken?*

Bij Onze Dienstverlening staat het algemeen belang steeds voorop. Daarbij hebben we oog voor jou en zien we de behoefte, het perspectief van anderen. We richten Onze Dienstverlening in op een manier die hierbij zo goed mogelijk past en is plaats- en tijdsafhankelijk. We zetten steeds de anderen centraal en zijn zo transparant mogelijk. Onze systemen en processen helpen ons daarbij. Hierbij hebben we oog voor Onze Dienstverleningsprincipes:

1. We zetten de behoefte van anderen centraal
2. We maken het zo makkelijk mogelijk en werken efficiënt
3. We blijven continu verbeteren en vernieuwen
4. We werken als één overheid samen
5. We zijn transparant en toegankelijk

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>MONITOREN EN EVALUEREN KLANTERVARINGEN</b>					
Het continu monitoren en evalueren van Onze Dienstverlening. Onze Dienstverlening sluit aan bij de behoeften van onze klant	1.1 Interne verrijking 1.2 Externe verrijking	1.3 Aansluiten bij de verwachtingen van onze klanten • Onderzoek mogelijkheden continu monitoren klantervaringen		Continu klantgericht verbeteren	1,4
Inzicht verkrijgen in en verbeteren van de belangrijkste klantreizen	1.5. In beeld brengen van belangrijkste klantreizen	• Klantreizen uitwerken • Verbetersignalen formuleren en implementeren	Persona's		1,2,3,4,5

<sup>1</sup> In deze kolom is weergegeven aan welke principes uit de visie 'Onze Dienstverlening' de projecten bijdragen.

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>OPTIMALISEREN SYSTEMEN KLANTCONTACT</b>					
Continu onderzoeken van en inspelen op nieuwe, innovatieve of technologische ontwikkelingen	1.6. Pilot virtuele assistent 1.7. Burgerportaal (De overheid in je broekzak) 1.8. Verbetering telefonische bereikbaarheid	1.9. Verkenning mogelijkheden digitale balie en beeldbellen • Onderzoek mogelijkheden blockchain	• Onderzoek verdere uitbreiding: omnichannel • Verkenning rol overheid in de toekomst en hierop dienstverlening aan te passen		1,2,3,4,5
Op een veilige en toegankelijke manier alle diensten en producten digitaal en plaats- en tijd-onafhankelijk aanbieden		• Verkenning producten en diensten plaats-onafhankelijk (thuis, in wijken en dorpen) kunnen verlenen • Verdere digitalisering producten en diensten			1,2,4,5

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>OPTIMALISEREN PROCESSEN KLANTCONTACT</b>					
Het optimaliseren van onze processen	1.10. Ontwerp Publieksplaza HUIS van Roosendaal (Wayfinding) 1.11. Algemeen klantproces Publieksplaza HUIS van Roosendaal 1.12. Proces-optimalisatie meldingen openbare ruimte (MOR) 1.13. Omgevingswet	• Informatievoorziening Publieksplaza • Vormen van 1-loketfunctie jeugdzorg binnen gemeenten en verbinding met andere relevante uitvoeringsorganisaties			1,2,3,4,5
Één- overheid / loket gedachte. Doel integrale dienstverlening. De klant hoeft maar een keer het verhaal te vertellen en Onze Dienstverlening is niet afhankelijk van een persoon. De ander ervaart optimale klantbeleving.	1.14. Pilot CRM-systeem	Pilot 'we verwijzen niet door, we zorgen dat u een antwoord krijgt'	Onderzoek verbreden CRM in organisatie		1,2,4,5
Transparante overheid: tijdige, transparante en juiste informatievoorziening en besluitvorming		Wet Openbare Overheid (WOO) 1 juni 2022	• Toekomstvisie open transparante overheid • Verkenning maximale openbaarheid besluitvormingsstukken (zoals Rijk)		1,2,3,4,5
Inhuizing HUIS van Roosendaal	1.15. Inhuizing HUIS van Roosendaal				2,4

<sup>1</sup> In deze kolom is weergegeven aan welke principes uit de visie 'Onze Dienstverlening' de projecten bijdragen.





# Hart voor dienstverlening

## Houding en gedrag

### *Wat willen we bereiken?*

We voelen ons allemaal eigenaar van Onze Dienstverlening en nemen de verantwoordelijkheden die daarbij horen. We passen onze houding, gedrag en onze manier van samenwerken aan op de ander. We handelen mensgericht, nemen initiatief en hebben lef. We luisteren zonder vooroordelen en met aandacht en komen onze afspraken na. We werken samen en vanuit vertrouwen in elkaar leveren we maatwerk waar nodig. Deze houding en dit gedrag zijn diep genesteld in ons denken en handelen.

Ook hierbij hebben we oog voor Onze Dienstverleningsprincipes:

1. We zetten de behoefte van anderen centraal
2. We maken het zo makkelijk mogelijk en werken efficiënt
3. We blijven continu verbeteren en vernieuwen
4. We werken als één overheid samen
5. We zijn transparant en toegankelijk

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>DIENSTVERLENING VAN ONS ALLEMAAL</b>					
Iedere collega van de gemeente Roosendaal voelt zich eigenaar van dienstverlening en neemt de verantwoordelijkheid die daarbij hoort.		Onderzoek mogelijkheden continu ophalen feedback (positief en negatief)		2.1. Versnellingsgroep Dienstverlening en Ambassadeurs	1,2,3,4,5
Dienstverlenende houding van collega's naar de klant toe	2.2. Inspiratiesessies	2.3. Telefonische bereikbaarheid op maat		2.4. Wij zijn Roosendaal	1,2,3,4,5

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>TOEGANKELIJK EN BENADERBAAR</b>					
Laagdrempelige en toegankelijke dienstverlening	2.5. Heldere en begrijpelijke taal	Mogelijkheden parkeren bij het HUIS			1,2,4,5
We zijn aanspreekbaar, bereikbaar en voelen ons verantwoordelijk					

<sup>1</sup> In deze kolom is weergegeven aan welke principes uit de visie 'Onze Dienstverlening' de projecten bijdragen.

Doel	Fase 1: 2020 - 2021	Fase 2: 2022	Fase 3: lange termijn	Doorlopend	Principes <sup>1</sup>
<b>HOUDING EN GEDRAG</b>					
Collega's uitdagen buiten de kaders te denken en innovatieve oplossingen te bedenken, waarbij de ander centraal staat.		2.7 Stimuleren Buiten kaders denken			1,2,3,4,5  1,2,3,4,5
We zijn trots op wat we samen bereiken en delen onze successen.	2.6. Platform 'Trots op wat we samen bereiken'	• Goede voorbeelden, successen delen			
Continu leren en verbeteren van competenties.				2.8. Training en tools medewerkers	1,2,3,4,5
Duurzame inzetbaarheid: zo goed mogelijk rekening houden met ontwikkelingen en wensen van medewerkers.				2.9. Duurzame inzetbaarheid	1,2,3,4,5

### Vervolg

Ons uitvoeringsprogramma is dynamisch. We gaan verder met het realiseren van de acties met impact uit het uitvoeringsprogramma. Dat doen we samen met inwoners, ondernemers, partners, bezoekers en collega's. Hun ervaringen staan daarbij centraal. Deze ervaringen gebruiken we om Onze Dienstverlening te verbeteren. Ook de Bewonersenquête en Ondernemerspeiling geven inzicht. In 2021 zijn daarom verschillende vragen toegevoegd. Door inzicht, kunnen we beter focus aanbrengen in onze aanpak.

Nieuwe acties toetsen we aan onze visie op dienstverlening en bijbehorende principes, evenals relevante ontwikkelingen in de maatschappij en onze organisatie. Daarbij bieden we ruimte om te leren, ontwikkelen en bij te sturen.

Zo doen we dat in Roosendaal:  
**Samen werken aan  
 Onze Dienstverlening voor  
 alle Roosendalers!**

<sup>1</sup> In deze kolom is weergegeven aan welke principes uit de visie 'Onze Dienstverlening' de projecten bijdragen.