

Dienstverlenings- en werkconcept Dichtbij en Duurzaam

Maart 2021



In deze notitie formuleren we een aantal uitgangspunten voor onze interne en externe dienstverlening, manier van werken en samenwerken. We hebben daarvoor gebruik gemaakt van de volgende documenten:

1. Contourenschets Verbindend in beweging, de contouren van de gemeente Westerkwartier (2017)
2. Visie op dienstverlening (2018)
3. Uitkomsten van fase 1 van het programma Dichtbij, waarin we door middel van ons burgerpanel, interviews en onderzoeken geluisterd hebben naar inwoners, bedrijven en maatschappelijke partners (2020)
4. Resultaten van de enquête plaats- en tijdonafhankelijk werken (2020), die 90% van de 462 kantoormedewerkers heeft ingevuld.

Ook hebben we gekeken naar de huidige ontwikkelingen en hebben zo de theorie vertaald naar de huidige tijd en naar de praktijk. Wat betekent dichtbij zijn voor onze dienstverlening, huisvesting en ICT? We hebben richting nodig om deze vertaling te kunnen maken. Die richting is verwoord in voorliggende notitie. Dit nieuwe dienstverlenings- en werkconcept zien we als onze nieuwe manier van werken. We denken op deze manier ontmoetingen en samenwerking te stimuleren, meer integraal te kunnen werken en bij te kunnen dragen aan duurzaamheid. Met betere dienstverlening dichtbij onze inwoners en elkaar als resultaat.

We realiseren ons dat de vertaling van deze uitgangspunten veelal pas echt concreet wordt (in euro's, vierkante meters, regelingen, etc.) als we de stap maken naar de uitwerking. Toch willen we met onze organisatie toe naar deze vorm van dienstverlening en manier van (samen)werken, ook los van nieuwe huisvesting of Corona.

Vooraf

De sleutel tot 'Dichtbij zijn' zit in mensen. Dichtbij begint niet met hoe je je dienstverlening inricht of je huisvesting vormgeeft, het begint met hoe je als mens in elkaar zit en elkaar benadert, in houding en gedrag en persoonlijk contact. Dat essentiële deel van 'dichtbij zijn' vindt echter plaats in een ander spoor van het programma Dichtbij en is daarom niet in deze uitgangspunten terug te vinden.

Leeswijzer

Deze notitie hebben we ingedeeld aan de hand van drie thema's:

- ◆ Dienstverlening dichtbij onze inwoners
- ◆ Duurzame manier van werken dichtbij elkaar
- ◆ Ontmoeten, leren en inspireren

Per thema noemen we eerst de uitgangspunten en vertalen we die vervolgens naar onze organisatie en huisvesting.

Dienstverlening dichtbij onze inwoners

Uitgangspunt

We maken een onderscheid tussen twee soorten dienstverlening:

1. Maatwerk, hierin willen of moeten we een afweging maken.
2. Standaard werk, wat routinematig is en waarin geen maatwerk nodig is.

Ad 1. Bij maatwerk organiseren we onze dienstverlening zo dichtbij mogelijk: we gaan erop af, we hebben het gesprek daar waar de inwoner dat wil. Dat kan bij iemand thuis zijn, op een locatie in het dorp, via een digitale ontmoeting maar ook in ons kantoor.

We zoeken in de categorie maatwerk de balans tussen digitaal en 'live' contact. Ook zonder daadwerkelijk fysiek dichtbij te zijn, kunnen we dichtbij zijn. Digitaal ontmoeten is ook een vorm van dichtbij zijn, die we inzetten waar dat passend is. Toch blijven we het interpersoonlijk contact hoog in het vaandel houden, omdat dat past bij onze gemeente waarin we Dichtbij in ons DNA hebben zitten.

We denken bij deze categorie bijvoorbeeld aan het voeren van keukentafelgesprekken in het sociaal domein, het meedenken over een aanvraag voor een omgevingsvergunning en het onderhouden van het groen in de leefomgeving dichtbij. Onze medewerkers van de buitendienst werken (vanuit uitvalsbases) in de hele gemeente en zijn daarmee letterlijk dichtbij onze inwoners.

Ad 2. Bij standaard werk is het uitgangspunt:

1. We richten onze dienstverlening zoveel mogelijk digitaal in.
2. We doen dit zo efficiënt en effectief mogelijk op een centraal georganiseerde locatie met maximale bereikbaarheid voor onze inwoners.
3. We richten aanvullend hierop een hulplijn in, waar inwoners telefonisch en fysiek terecht kunnen als ze meer ondersteuning nodig hebben in deze vorm van digitale dienstverlening en voor individuele situaties waarin persoonlijk contact nodig/handig is.

Voorbeelden in deze categorie zijn de digitale afhandeling (en bezorging) van paspoorten en rijbewijzen, online een verhuizing doorgeven en de inzet van specialismes in de buitendienst over het gehele grondgebied van de gemeente.

Wat betekent dit voor onze organisatie en huisvesting?

Voor onze organisatie betekent dit dat we als medewerkers vier uitvalsbases hebben:

1. Een centrale kantoorlocatie
2. Thuiswerklocaties
3. Strategische uitvalsbases Buitendienst en Novatec
4. Kleine satellietlocaties Buitendienst en Novatec

Waar je werkt als medewerker, hangt mede af van de werksoort. Ook in een vitaal proces kan de ontmoeting op een centrale locatie plaatsvinden, en de uitwerking thuis. Voor de buitendienst geldt dat naast een aantal strategisch gelegen uitvalsbases ook bijvoorbeeld dorpshuizen ingezet kunnen worden van waaruit medewerkers het gebied intrekken.

Voor onze kantoorlocatie(s) betekent dit dat we ook ruimte creëren voor ontmoeting met inwoners. Relatief gezien hebben we in onze nieuwe huisvesting meer ruimte nodig (dan in de huidige situatie) voor ontmoeten dan voor werkplekken. We gaan óf naar de (voorkeursplek van de) inwoner toe of richten onze standaard dienstverlening digitaal in. We willen onze identiteit zichtbaar maken in de huisvesting: persoonlijk, dichtbij en warmte uitstralen.

Het instrument plaats- en tijdonafhankelijk zetten we in bij dit uitgangspunt. Dat houdt in dat we de thuiswerkplek van medewerkers faciliteren. Om ook op andere locaties in onze gemeente 'dichtbij' te kunnen werken, ondersteunen we de flexibiliteit van medewerkers maximaal met digitale middelen.

Duurzame manier van werken dichtbij elkaar

Uitgangspunt

1. We zetten in op duurzaamheid in de betekenis van vitaliteit van medewerkers en een duurzame leefomgeving. Vitale medewerkers hebben meer plezier in hun werk en zijn productiever. Dit raakt onderwerpen als fysieke en mentale fitheid en gezondheid. Waar krijg je energie van? Hoe kom je tot een gezonde balans tussen werk en privé?
2. We willen ook intern dichtbij elkaar zijn. Dat maakt onze dienstverlening aan inwoners sterker en beter.
3. We dragen bij aan een schone, groene en prettige leefomgeving.

Wat betekent dit voor onze organisatie en huisvesting?

Ad 1 en 2. We richten in ons kantoor goed toegeruste rustige individuele werkplekken in om in rust geconcentreerd te kunnen werken. Deze werkplekken zijn van ons allemaal, dus geen vaste plekken per medewerker. Dit vraagt om flexibiliteit in ons gebouw en flexibiliteit van medewerkers. Daarnaast faciliteren we een goede thuiswerkplek voor medewerkers en ondersteunen we ze maximaal met digitale middelen/devices waarmee ze op andere locaties (dichtbij) kunnen werken.

Ontmoeting helpt om (intern) dichtbij elkaar te zijn. Die ontmoeting kan digitaal en fysiek plaatsvinden. In onze huisvesting creëren we overleg ruimtes, waar we kunnen brainstormen of projectmatig kunnen samenwerken. Ook bieden we ruimte voor sociale contacten en hebben we goede faciliteiten die vitaliteit bevorderen. Bijvoorbeeld door een ondernemer te vragen om fitness aan te bieden of gezond eten en drinken te organiseren.

Ad 3. We maken bewuste afwegingen om bij te dragen aan een duurzame leefomgeving, bijvoorbeeld door onze reisbewegingen te beperken en verduurzamen waar dat kan en de beweging te maken naar papierloos werken.

Ontmoeten, leren en inspireren

Uitgangspunt

We zijn een lerende organisatie. We stimuleren het samenwerken met en bij onze partners in het belang van inwoners; dit kan inspirerend en verbindend werken.

Wat betekent dit voor onze organisatie en huisvesting?

Onze organisatie is uitnodigend voor samenwerkingspartners. In onze huisvesting bouwen we flexibiliteit in zodat we (in de toekomst) ruimte aan kunnen geven aan ontmoeting en samenwerking met samenwerkingspartners. Ook wij kunnen werken/ontmoeten bij partners en aansluiten bij plekken waar onze partners zijn. Samenwerken kan ook met partijen die niet direct fysiek dichtbij ons zijn, bijvoorbeeld als het gaat om gemeente overstijgende onderwerpen.

We willen een gezamenlijk werkleerbedrijf vormen voor mensen met afstand tot de arbeidsmarkt, waarin nauw wordt samengewerkt tussen de teams Buitendienst, Mens en Gezin en Novatec.

Dienstverlenings- en werkconcept Dichtbij en Duurzaam

Dienstverlening - maatwerk:

- Dichtbij
- Op locatie waar de inwoner dat wil

Dienstverlening - standaard werk:

- Zoveel mogelijk digitaal
- Efficiënt en effectief op 1 locatie
- Hulplijn (digitaal en fysiek)

Duurzaamheid vitaliteit:

- Rustige individuele plekken
- Ruimte voor ontmoeting
- Maximaal digitaal faciliteren
- Gezond eten en drinken
- Faciliteiten bieden

Duurzaamheid: leefomgeving

- Minder reisbewegingen
- Minder papier
- Bewuste duurzame keuzes

Ontmoeten, leren en inspireren:

- Inwoners
- Medewerkers
- Raad
- College
- Partners
- Bedrijven

Vier uitvalsbases:

1. Centrale kantoorlocatie
2. Thuiswerklocaties
3. Strategische uitvalsbases
Buitendienst en Novatec
4. Satellietlocaties
Buitendienst en Novatec

