



**Samen voor een toekomstbestendig
Kampen: dichtbij en betrouwbaar**

Visie op Dienstverlening

Dienstverlening in Dienst van de inwoner

Als gemeente Kampen zijn we er voor onze inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Goede dienstverlening gaat niet alleen om regels en systemen; het gaat erom dat we aandacht hebben voor mensen en hun vragen. Inwoners moeten kunnen rekenen op een gemeente die op tijd, vriendelijk en begrijpelijk helpt.

Onze visie op Dienstverlening is dat de gemeente **dichtbij** de mensen staat. We willen weten wat er speelt in de samenleving en snel reageren op vragen, meldingen en klachten. Iedereen verdient een goede en snelle oplossing of antwoord. Daarom zorgen we voor duidelijke communicatie en zorgen we dat we goed bereikbaar zijn.

Daarnaast kijken we **vooruit**. De samenleving verandert snel en wij moeten daarop inspelen. Door te investeren in digitale middelen zorgen we ervoor dat onze dienstverlening makkelijker en overzichtelijker wordt, zonder dat we het persoonlijke contact met onze inwoners en ondernemers verliezen. We willen meegaan met de tijd, met oog voor wat onze inwoners écht nodig hebben.

Betrouwbaarheid is de basis van onze dienstverlening. Mensen moeten op de gemeente kunnen vertrouwen: we houden ons aan afspraken en zorgen dat inwoners goed en netjes geholpen worden. Dit vraagt niet alleen inzet van onze medewerkers, maar ook goed leiderschap, zodat we altijd scherp zijn op wat beter kan.

Met deze visie bouwen we aan een toekomstbestendige gemeente. Een gemeente die betrouwbaar en betrokken is, die weet wat er leeft en die klaar is voor de vragen van morgen. Goede dienstverlening staat daarbij centraal: dienstverlening die bijdraagt aan het vertrouwen van onze inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers.

Bernard van den Belt

Wethouder Dienstverlening

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Samenvatting.....	4
1. Waarom deze visie?	5
<i>Wat is dienstverlening?</i>	<i>5</i>
<i>Waarom deze visie?</i>	<i>5</i>
<i>Verband met de visie ‘Samenleving en gemeente’</i>	<i>5</i>
<i>Het proces van totstandkoming</i>	<i>6</i>
<i>Gebruik van persona’s</i>	<i>6</i>
2. Onze visie	8
<i>Samen voor een toekomstbestendig Kampen: dichtbij en betrouwbaar.</i>	<i>8</i>
• <i>Betrouwbaar</i>	<i>8</i>
• <i>Mensgericht</i>	<i>9</i>
• <i>Daar waar de inwoner het nodig heeft</i>	<i>11</i>
• <i>Innovatie</i>	<i>12</i>
• <i>Datagesteund</i>	<i>13</i>
3. Het vervolg	14
<i>Van visie naar uitvoering</i>	<i>14</i>
<i>Organisatieontwikkeling</i>	<i>14</i>
<i>Samen vooruit</i>	<i>14</i>
Bijlagen.....	15

Samenvatting

De visie op Dienstverlening geeft richting aan de ontwikkeling van de dienstverlening van gemeente Kampen aan haar inwoners, maatschappelijke organisaties en ondernemers. Als we het over dienstverlening hebben dan hebben we het over alle producten en diensten die de gemeente aanbiedt aan inwoners, organisaties en ondernemers. Vanaf hier noemen wij hen inwoners

De ambitie is: ‘Samen voor een toekomstbestendig Kampen: dichtbij en betrouwbaar’. Om tot deze ambitie te komen werken we aan vijf thema’s:

1. Betrouwbaar

Betrouwbaarheid zorgt voor vertrouwen, voorspelbaarheid en transparantie. Een betrouwbare gemeente biedt standaardprocedures en maatwerk, werkt vanuit vertrouwen in de inwoner, en zorgt voor consistente ondersteuning.

2. Mensgericht

Iedereen moet zich welkom en gewaardeerd voelen. Betrokkenheid en positieve ervaringen, zoals een goede klantervaring, hulp bij een vraag, of een warm welkom op het stadhuis, staan centraal. De gemeente Kampen is fysiek én digitaal toegankelijk voor iedereen.

3. Daar waar de inwoner het nodig heeft

Dienstverlening ondersteunt inwoners waar en wanneer ze dat het meest nodig hebben. Aansluiten op hun behoeften en nabij werken is belangrijk.

4. Innovatief

Dienstverlening sluit aan op vernieuwde behoeften en is vooruitstrevend. Er wordt onderscheid gemaakt tussen verbeteren en vernieuwen. Gebruiksvriendelijke innovatie en efficiënte processen staan voorop.

5. Datagesteund

Het juiste doen voor inwoners wordt ondersteund met data. Door data te benutten, worden inwoners beter begrepen en wordt voldaan aan hun wensen en verwachtingen. Feedback wordt gebruikt om te toetsen of de aanpak werkt

Voor u ligt de visie op Dienstverlening. Deze visie zal verder worden uitgewerkt in een uitvoeringsplan, dat concreet invulling geeft aan de visie en genoemde thema’s. Hier gaat de gemeente, na vaststelling van de visie, mee aan de slag.

1. Waarom deze visie?

Wat is dienstverlening?

Waar de gemeente en de inwoners met elkaar in aanraking komen, is sprake van dienstverlening. Als we het over dienstverlening hebben dan hebben we het over alle producten en diensten die de gemeente aanbiedt aan inwoners, organisaties en ondernemers. We hebben het over zaken zoals, vergunningsaanvragen, de aanvraag van reisdocumenten en rijbewijzen, belastingen en hulpvragen, bijvoorbeeld in het sociaal domein. Maar ook over afvalverwerking en groenonderhoud.

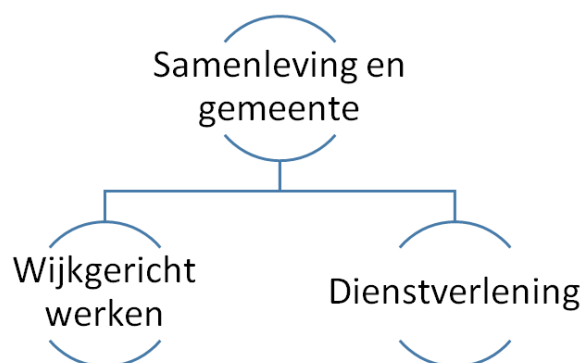
Dienstverlening gaat over alle domeinen binnen de gemeentelijke organisatie, zoals het fysieke domein, het sociaal domein, het publieke domein en openbare orde en veiligheid.

Waarom deze visie?

De gemeentelijke dienstverlening in Kampen is goed, maar er is ruimte voor verbetering. Daarom formuleerde de gemeenteraad van Kampen de ambitie om een vernieuwde visie op Dienstverlening op te stellen. Het doel is om de dienstverlening toekomstbestendig te maken en voortdurend te verbeteren. We vinden het belangrijk dat wat we doen, past bij wat onze inwoners verwachten en nodig hebben. We willen een plek zijn waar inwoners komen met een hulpvraag en waar we zorgvuldig en efficiënt ondersteuning bieden. En we willen dienstverlenend zijn in al het contact met onze inwoners.

Verband met de visie 'Samenleving en gemeente'

De visie *Samenleving & gemeente* beantwoordt de vraag "Hoe willen wij ons, als gemeente Kampen, verhouden tot- en gedragen richting de samenleving?" en vormt het fundament voor de visie op Dienstverlening. Daarnaast vormt het ook de basis voor de visie op Wijkgericht werken. De beide visies raken elkaar onder andere in het thema "Daar waar de inwoner het nodig heeft" en beide visies gaan over de gemeente en de samenleving.



Figuur 1: Samenhang visie Samenleving en gemeente, Wijkgericht werken en Dienstverlening

De uitgangspunten van de visie Samenleving en gemeente zijn:



Bij de gemeente Kampen staat de deur altijd open.

- Bij welke deur de inwoner ook aanklopt, wij helpen altijd verder.
- Voor de inwoner is er maar één gemeente Kampen en zo handelen we ook.



Wij communiceren open en duidelijk.

- Het karakter "Kampen hartelijke Hanzestad" laten we zien.
- We richten ons stadhuis zo in dat iedereen zich welkom voelt.
- We richten onze dienstverlening zo in dat iedereen zich geholpen en gehoord voelt.



We stellen de bedoeling centraal in ons werk.

- Als we (aan)vragen krijgen van inwoners of beleid ontwikkelen, houden we voor ogen wat het maatschappelijk doel is.
- De leefwereld van onze inwoners is leidend, onze eigen processen en systemen zijn ondersteunend.
- Onze basishouding is 'ja, mits'.



Het vraagstuk bepaalt onze werkwijze en het gebied waar we dit doen.

- We werken niet volgens één stramien, maar passen onze werkwijze aan als dat nodig is.
- We zien in dat het noodzakelijk is om samen te werken met andere partijen in de samenleving.
- We zijn kritisch op onze eigen rol en de rol van de samenleving.
- We werken nog meer samen als het gaat om initiatieven in de leefomgeving van onze inwoners. Dit doen we niet alleen intern maar ook met samenwerkingspartners en inwoners.

Het proces van totstandkoming

Inwonersparticipatie

De gemeente Kampen is door een participatietraject gekomen tot de visie op Dienstverlening. Daarvoor is 'De Participatieweek' georganiseerd. Met verschillende Kampenaren is gesproken over wat zij van de gemeente Kampen vinden en verwachten. Ook is de inwoner gevraagd hoe zij bij activiteiten betrokken willen worden, wat zij vinden van het wijkgericht werken en hoe de dienstverlening van de gemeente wordt ervaren.

Interne participatie

Een projectgroep met medewerkers vanuit verschillende disciplines en domeinen heeft gewerkt aan de totstandkoming van de visie. De projectgroepleden zijn op hun beurt in gesprek gegaan met de ambtelijke organisatie. Dit is gedaan met inloopsessies, lunchgesprekken en teambezoeken. Ook is er een digitale enquête uitgezet. Door 120 medewerkers is input geleverd. Daarnaast zijn het management, het college en de raad nauw betrokken bij het proces.

Gebruik van persona's

De visie op Dienstverlening laat zien hoe de gemeente Kampen wil dat haar dienstverlening er uit ziet. Wat Kampenaren hier in het dagelijks leven van gaan merken laten we zien door het gebruik van persona's. Een persona omschrijft een fictieve Kampenaar. Door de visie heen wordt aan de hand van deze persona's geïllustreerd wat de visie voor hen betekent. Dit zijn slechts voorbeelden; de uitkomsten van deze visie kunnen variëren door de keuzes die nog gemaakt moeten worden in de uitvoering van de visie. Hierna volgt een overzicht van de gebruikte persona's.

Mevrouw De Bruin (86)

bekenden noemen haar (tante) Annie, is bekend in haar wijk. Ze is niet meer zo goed ter been en kan niet meer fietsen en autorijden. Maar je ziet haar, als het maar even kan, op het bankje voor haar huis. Ze maakt dan met iedereen een praatje en heeft voor iedereen een vriendelijk woordje klaar. Ook de kinderen in de buurt zijn gek op haar en zwaaien als ze voorbijkomen. Maar deze mensen weten niet dat 'tante Annie' zich vaak eenzaam en alleen voelt – vooral nu de dagen weer korter worden en mensen niet meer zoveel buiten zijn.

Mevrouw De Bruin heeft geen smartphone, wel een tablet. Die gebruikt ze vooral om spelletjes te doen en filmpjes te kijken. Ze krijgt ook vaak email binnen, maar ze weet niet zo goed wat ze daar mee kan. Haar dochter woont in de Randstad. Ze komt ongeveer één keer per maand langs, onder andere om met dit soort dingen te helpen.

Mevrouw De Bruin leest iedere week al het nieuws in De Brug. Maar dingen veranderen snel. Ze snapt lang niet altijd waar het over gaat of waarom mensen iets belangrijk vinden. Ze kijkt ook graag televisie, maar niet meer naar het nieuws. Ze kijkt liever iets waar ze vrolijk van wordt en om kan lachen.

Sophie (22)

is een echte Kampense. Ze is hier geboren en ging hier naar school. Na de middelbare school studeerde ze in Zwolle. Op kamers gaan was dus niet nodig. De vriendinnen van Sophie wonen ook allemaal nog in Kampen of komen regelmatig terug. Ze is actief bij de volleybalvereniging; als speelster en als trainer voor de jeugd. En ze staat er graag achter de bar.

Inmiddels is Sophie klaar met haar opleiding. Ze heeft een leuke fulltimebaan op een middelbare school in de buurt. Het is een half uurtje rijden en soms kan ze meerijden met collega's. Sophie wil graag op zichzelf wonen, maar dan natuurlijk wel ergens in Kampen. Ze staat al twee jaar ingeschreven voor een huurwoning, maar ze vist steeds achter het net. Ze is te jong, inkomen te laag of te hoog of er zijn mensen met meer voorrang.

Sophie woont met haar ouders op een boerderij. Haar ouders willen hun dochter graag tegemoetkomen door een extra woon-unit op hun erf te plaatsen. Dit moet wel mooi en netjes. Later, als ze eraan toe zijn, kunnen zij daar dan zelf gaan wonen. Sophie, of één van de andere kinderen, kan dan in het grote huis wonen. Sophie en haar vader duiken in het proces om dit plan mogelijk te maken, maar zo gemakkelijk is dat nog niet.

Rayan (36)

werkt in ploegendienst, zijn werkschema is daardoor heel wisselend. Rayan en zijn vrouw Yasmine hebben drie kinderen. De jongste (4) is geboren met een beperking. Hij moet binnenkort naar school, maar hoe en waar is de vraag.

Rayan en zijn vrouw werken alle twee; Rayan full time en zijn vrouw 3,5 dag per week. Het is lastig om er tussen de bedrijven door voor de kinderen te zijn. Zeker als je niet zo goed thuis bent in 'het zorglandschap'. Ze hebben ook veel afspraken over de zorg voor hun jongste. Gelukkig is er veel steun, bijvoorbeeld vanuit het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG). En met hulp van de opa's en oma's komt de familie een heel eind. Helaas is onlangs bij Rayans moeder een nare ziekte vastgesteld. Zij zal binnenkort niet meer kunnen helpen, maar juist zelf hulp nodig hebben. Hoe het nu verder moet, daar kan Rayan soms wel van wakker liggen.

2. Onze visie

Samen voor een toekomstbestendig Kampen: dichtbij en betrouwbaar.

In dit hoofdstuk presenteren we onze visie op Dienstverlening, waarin we onze ambities uiteenzetten. We hebben deze ambities verdeeld in vijf verschillende thema's:

1. Betrouwbaar
2. Mensgericht
3. Daar waar de inwoner het nodig heeft
4. Innovatie
5. Datagesteund

Samenhang visie op Dienstverlening en visie Samenleving en gemeente

De uitgangspunten in Samenleving en gemeente vormen de rode draad voor de visie op Dienstverlening. De uitgangspunten in de visie Samenleving en gemeente zijn vertaald naar specifieke thema's en aandachtspunten in dienstverlening. En hebben daardoor veel raakvlakken met elkaar. De onderstaande cirkeldiagrammen laten deze samenhang zien. De uitgangspunten die het meeste terugkomen in de thema's kleuren blauw. De uitgangspunten die niet gekleurd zijn hebben ook raakvlakken met het thema, maar in mindere mate.

• Betrouwbaar

Betrouwbaarheid is de kern van een goede dienstverlening. Betrouwbaarheid zorgt voor vertrouwen en voorspelbaarheid. Een betrouwbare gemeente is navolgbaar. Zonder betrouwbaarheid weten inwoners niet wat ze kunnen verwachten, wat leidt tot onvrede en onzekerheid. Hier geldt: afspraak is afspraak.

We werken vanuit vertrouwen in de inwoners en zijn transparant in onze keuzes en afwegingen. De inwoners weten wat ze kunnen verwachten en worden naar de juiste plek geholpen. We werken via standaardprocedures en -systemen, maar we leveren maatwerk wanneer dat kan en nodig is. We hanteren eenduidige kaders. Binnen die kaders is er ruimte voor medewerkers om samen met de inwoner tot oplossingen te komen.



Dit betekent dat:

- De inwoner altijd een antwoord krijgt. Als we het antwoord niet weten dan verwijzen we 'warm' door naar de juiste persoon of instantie.
- We zorgen dat er tijdens de openingstijden altijd een medewerker beschikbaar en bereikbaar is.
- We altijd met dezelfde mond praten. We zetten in op eenduidigheid in communicatie en boodschap zowel binnen de gemeente als met partners.
- We stimuleren dat medewerkers binnen de wettelijke kaders maatwerk toepassen om inwoners persoonlijk en zo goed mogelijk te helpen.
- Het voor de inwoner helder is waar en hoe een klacht ingediend kan worden. De afhandeling van een klacht is transparant.
- We de ambitie hebben om een organisatiebrede ombudsman of – vrouw te introduceren. De ombudsman of -vrouw ondersteunt inwoners bij klachten en geschillen.

Sophie (22)

Sophie en haar vader hebben helder wat ze willen met hun tweede woning. Ze vragen een vergunning aan en zijn benieuwd naar de uitkomst.

Helaas is de vergunningsaanvraag niet goed. In plaats van een afwijzing ontvangt ze een handig en duidelijk filmpje over wat ze moet doen. Omdat ze er zelf niet helemaal uitkomt, krijgt ze persoonlijke hulp vanuit de gemeente. De medewerker legt haar in een gesprek stap voor stap uit wat ze moet doen. Ze overlegt met een aannemer en samen maken ze de nodige aanpassingen. Ze stuurt de aanvraag opnieuw op en ontvangt direct een bevestiging en tijdlijn van de nieuwe aanvraag.

• Mensgericht

Wij zijn er voor iedereen. En dat moet ook zo voelen. We streven ernaar dat iedere inwoner zich welkom en gewaardeerd voelt. We zijn betrokken en verrassen inwoners positief. Door een positieve klantervaring, ondersteuning bij een hulpvraag of een warm welkom op het stadhuis.

De gemeente Kampen is toegankelijk voor iedereen. Dat gaat om zowel fysieke toegankelijkheid, maar ook om bereikbaarheid en het rekening houden met sociale -, taal- en digitale vaardigheden.

De communicatie is aangepast op de inwoner, zodat zij goed snappen wat we bedoelen. We communiceren proactief, zo houden we onze inwoners op de hoogte van belangrijke ontwikkelingen en veranderingen binnen de gemeente of over de voortgang van hun vraag. Zowel online als offline zijn we toegankelijk voor iedereen.

Dit betekent dat:



Samenhang visie Samenleving en gemeente: De uitgangspunten die het meeste terugkomen in het thema kleuren blauw.

- Inwoners warm en gastvrij worden ontvangen bij de vernieuwde receptie in ons stadhuis door een collega, bijvoorbeeld achter een open balie of bij de entree.
- De entree en inrichting van ons stadhuis een uitnodigende, warme, open en toegankelijke uitstraling heeft, bijvoorbeeld door het gebruik van open balies.
- We het stadhuis uitrusten met faciliteiten om de inwoner zo goed mogelijk te helpen. En om privacy, veiligheid, en snelle service te waarborgen.
- We communiceren in taal die goed leesbaar is, op B1 niveau.
- We zorgen dat ons stadhuis en website voor iedereen toegankelijk is.
- We zorgen voor gebruiksvriendelijkheid en persoonlijke benadering in onze dienstverlening. De ervaring hiervan is vergelijkbaar is met die van commerciële partijen.
- We de inwoner een bevestiging sturen en op de hoogte houden van aanvragen en klachten.

Rayan (36)

Rayan is in de buurt van het stadhuis en besluit even binnen te lopen voor nieuwe vuilniszakken. Hij bedenkt dat hij gelijk even kan informeren hoe hij een aanvraag doet voor de zorg voor zijn zoontje.

Bij binnenkomst wordt Rayan hartelijk ontvangen door de medewerker bij de receptie. Zij belt een collega die Rayan, onder het genot van een kopje koffie, precies uitlegt wat er moet gebeuren. Rayan voelt zich op zijn gemak. Ze regelen ter plekke een afspraak voor de intake. Gelukkig kan dat over twee weken, want dan hoeft Rayan overdag niet te werken.

Hij is nog niet eens thuis als hij al een samenvatting van het gesprek én een uitnodiging voor de intake in zijn mailbox heeft. Wat fijn dat er zo met hem mee wordt gedacht.

- Daar waar de inwoner het nodig heeft

Onze dienstverlening is erop gericht om inwoners te ondersteunen op de momenten en plaatsen waar zij dat het meest nodig hebben. We vinden het belangrijk om aan te sluiten op wat een inwoner nodig heeft. En om zo dicht mogelijk bij de inwoner te werken (zie ook: *Visie op Wijkgericht werken*). We werken omgevingssensitief: we weten wat er in de gemeente speelt. We zijn zichtbaar voor de inwoners, zowel als gemeente als in samenwerkingsverbanden.



Dit betekent dat:

- Inwoners bij een digitale aanvraag ook altijd fysieke ondersteuning kunnen krijgen in het stadhuis.
- We de dienstverlening nog vaker naar de inwoner toe brengen als de situatie dat vraagt.
- We actief contact zoeken en onderhouden met de inwoner en maatschappelijke partners.
- We de fysieke inrichting van het stadhuis aanpassen aan deze werkwijze.

Mevrouw De Bruin (86)

Bij mevrouw De Bruin in de buurt moet van alles gebeuren, onder andere rondom het parkeren. Mevrouw De Bruin vindt daar wel wat van.

Helaas lukt het invullen van de online enquête via een QR-code haar niet zo goed. Gelukkig kan ze ook een papieren exemplaar van de enquête opvragen. Eén telefoontje naar het stadhuis was genoeg om de volgende dag lekker thuis aan de slag te kunnen. In de envelop zat ook nog een retourenvelop en een pen. Mooie service!

- **Innovatie**

De maatschappij ontwikkelt zich in een rap tempo. Onze dienstverlening sluit aan op veranderende behoeften en mogelijkheden. Onze dienstverlening is vooruitstrevend. We herkennen en erkennen het onderscheid tussen 1) verbeteren wat er al is en 2) vernieuwing. We optimaliseren die dienstverlening aan de hand van de maatschappelijke en technologische ontwikkelingen, maar zetten ook in op vooruitstrevende vernieuwing. Gebruiksvriendelijkheid is altijd het uitgangspunt van innovatie.



Samenhang visie Samenleving en gemeente: De uitgangspunten die het meeste terugkomen in het thema kleuren blauw.

Digitalisering biedt veel voordelen en kansen. Processen worden efficiënter, inwoners hebben meer regie en kunnen zelf zaken regelen en vinden goede informatie. We blijven inzetten op digitalisering, waarbij de tijdswinst benut kan worden voor persoonlijke aandacht voor inwoners die dat nodig hebben.

Dit betekent dat:

- We interne systemen doorontwikkelen om de dienstverlening te optimaliseren, waardoor inwoners minder vaak naar het stadhuis hoeven.
- We als gemeente bij blijven met kennis en kunde. We maken gebruik van goede voorbeelden uit andere gemeenten en blijven onze medewerkers opleiden.
- We onderzoeken wanneer en hoe we Artificial Intelligence (AI) kunnen inzetten in onze dienstverlening. Zodat we onze inwoners beter en sneller kunnen helpen.
- We onze formulieren, websites en (digitale) aanvragen zo inrichten dat inwoners hier geen hulp bij nodig hebben.

Rayan (36)

Voor Rayan en Yasmine is het steeds duidelijker welke mogelijkheden er allemaal zijn voor extra ondersteuning. Hierdoor ervaren ze meer en meer grip en overzicht. En dat is fijn.

Ryan en Yasmine hoeven daarnaast minder vaak naar het stadhuis. Veel informatie is online te vinden en aanvragen kunnen ook online worden gedaan. Soms moet je inloggen met je DigiD, maar dat is voor hen geen probleem. De reactie komt dan ook vanzelf in de mailbox. Hun persoonlijke dossier is makkelijk te vinden en in te zien.

Online waar het kan, persoonlijk als het moet – dat spreekt hen erg aan.

- Datagesteund

We doen wat het juiste is voor onze inwoners. Hoe weten we dat? We benutten data om onze inwoners beter te begrijpen en te voldoen aan de wensen en verwachtingen. We herkennen trends en patronen waardoor we proactief en sneller inspelen op de vragen die er spelen. We toetsen of datgene wat we doen werkt, door feedback op te halen. We starten met een nulmeting en bouwen hierop voort.



Dit betekent dat:

- We inzicht hebben in welke vragen er spelen onder onze inwoners, zodat we hier proactief op kunnen inspelen.
- We data gebruiken om vragen en behoeften van inwoners te begrijpen en zo maatwerk te kunnen bieden.
- We normen opstellen waar onze diensten aan moeten voldoen en we deze nakomen. Zoals bijvoorbeeld de termijn voor het beantwoorden van vragen van inwoners.
- We klanttevredenheid meten door inwoners om feedback te vragen. En hiermee verbeteren we onze dienstverlening continu.
- We de veiligheid en privacy van informatie van onze inwoners goed borgen.

Mevrouw De Bruin (86)

Uit de data van de gemeente Kampen blijkt dat veel senioren zich eenzaam voelen. Verschillende medewerkers steken de koppen bij elkaar en maken samen met partnerorganisaties een magazine. Een magazine met mooie verhalen, foto's, puzzels en recepten maar ook met een activiteitenoverzicht. Uitnodigingen voor inloop-bijeenkomsten worden verspreid op plekken waarvan blijkt dat de doelgroep hier vaak aanwezig is. Mevrouw De Bruin besluit nu toch maar eens naar zo'n bijeenkomst te gaan. Ze vraagt haar overbuurvrouw ook mee. Het is een heel gezellige middag! Mevrouw De Bruin besluit het evaluatie-kaartje uit het magazine ook maar in te vullen. Want voor wat hoort wat. Uit de evaluatie blijkt dat het magazine en de activiteiten aansluiten bij de behoeften van de inwoners. Daarom zet de gemeente dit voort. In Kampen is altijd wel wat te doen!

3. Het vervolg



Van visie naar uitvoering

We gaan aan de slag met het realiseren van onze ambities uit deze visie door middel van een uitvoeringsprogramma. In het uitvoeringsprogramma werken we de dienstverleningsambities uit, met de omschreven stappen om deze te behalen. We zijn ons ervan bewust dat de maatschappij voortdurend blijft veranderen. We hebben daarom structureel aandacht voor het verbeteren van de dienstverlening. Deze visie biedt handvatten en uitgangspunten om de keuzes in het uitvoeringsprogramma te onderbouwen.

Organisatieontwikkeling

De thema's in deze visie hebben gevolgen voor hoe we ons houden en gedragen richting inwoners en in onze samenwerking. Dit vraagt wat van de inrichting van onze organisatie. En vraagt om verdere ontwikkeling van de ambtelijke organisatie. Niet alle ambities zijn op korte termijn te realiseren, omdat het hier om een andere manier van werken en om verandering van gedrag en cultuur gaat. Dat heeft tijd nodig. We koppelen deze veranderingen aan de interne visie op organisatieontwikkeling: "Jij bent van waarde". Hierin hebben we aandacht voor een nieuwe manier van werken en samenwerken. Daarnaast geeft de visie Dienstverlening verder vorm aan de missie, visie en kernwaarden uit "Jij bent van waarde" en vormen deze een fundament voor de visie Dienstverlening.



De kernwaarden van de gemeente Kampen (Jij bent van Waarde)

Samen vooruit

We gaan niet alleen aan de slag. In de komende jaren realiseren we onze ambities uit deze visie in samenwerking met onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke partners. Om de dienstverlening te optimaliseren. Tijdens dit proces blijven we flexibel en passen onze aanpak aan waar nodig, zodat we snel en slagvaardig kunnen inspelen op veranderende omstandigheden en nieuwe inzichten. Vanaf 2025, als de visie is vastgesteld, gaat de gemeente hiermee aan de slag, startend met het uitvoeringsprogramma. Waarna vervolgens het uitvoeringsprogramma stap voor stap wordt uitgevoerd.

Bijlagen

1. Resultaten inwonerspaticipatie
2. Resultaten interne participatie
3. Sporen verbeteren dienstverlening