

Dit beloven wij!

Onze dienstverlening in
het Huis van de Samenleving

Door: Astrid de Gooijer (Gemeente Alblasterdam)
Ariane van Heijningen (Bibliotheek AanZet)
Jacqie Roozendaal (Dienstverlening Drechtsteden)

Versie: 1.2

Datum: 19 februari 2020

Inhoudsopgave

1	START: HOE TE LEZEN?	3
2	WAAROM WILLEN WE EEN GEZAMENLIJKE DIENSTVERLENING?	4
2.1	KERNWAARDEN	4
2.2	MISSIE HUIS VAN DE SAMENLEVING	4
2.3	VISIE HUIS VAN DE SAMENLEVING	4
2.4	DIT BELOVEN WIJ	5
3	HOE WILLEN WIJ ONZE BELOFTE WAARMAKEN?	6
3.1	VERTALING KERNWAARDEN IN WENSELIJK GEDRAG	6
3.2	KENNISVRAAGPUNT	7
3.3	PROGRAMMERING	7
3.3.1	<i>Verhouding tot andere locaties</i>	7
3.4	WE ZIJN VERSCHILLEND EN TOCH ÉÉN	8
4	WAT DOEN WIJ OM ONZE BELOFTE IN TE LOSSEN?	9
4.1	VERTALING KERNWAARDEN NAAR ACTIVITEITEN	9
4.2	KENNISVRAAGPUNT	9
4.2.1	<i>Openingstijden Huis</i>	9
4.2.2	<i>Allround gastvrouw</i>	10
4.2.3	<i>Bezoek aanmelden</i>	10
4.2.4	<i>Wachtverzachter</i>	10
4.2.5	<i>Werken op afspraak en op inloop in de publiekswinkel</i>	10
4.3	HORECA	10
4.3.1	<i>Het werkcafé</i>	10
4.3.2	<i>Vergadercentrum</i>	11
4.4	PROGRAMMERING	11
4.4.1	<i>Faciliteren democratisch proces</i>	11
4.4.2	<i>Verhouding tot andere locaties</i>	11
4.5	WE ZIJN VERSCHILLEND EN TOCH ÉÉN	12
5	WELKE MOGELIJKHEDEN ZIJN ER OM DE DIENSTVERLENING DOOR TE ONTWIKKELEN?	13
5.1	JAARLIJKE EVALUATIE	13
5.2	TRENDS EN ONTWIKKELINGEN DIENSTVERLENING	13
5.3	KLANTREIZEN ALS CONTINU VERBETERPROCES	13
5.4	BEGRIJPelijke TAAL	13
5.5	KENNISBANK	13
5.6	SAMEN DOEN	13
5.7	ROL VAN DE RAAD	14
6	DE IMPACT	15

1 START: hoe te lezen?

In het Huis van de Samenleving gaan de gemeente Alblasterdam, de bibliotheek AanZet en leerwerkbedrijf Smile intensief samenwerken aan de gezamenlijke opgaven in ons dorp. Vanuit de gedachte dat fysieke nabijheid deze samenwerking kan intensiveren is in 2018 besloten dat deze partners het Huis gaan bemensen. Ook de politie, het team Drechtsteden-Buiten, sluit vanuit het politiesteunpunt aan.

Naast de inhoudelijke, programmatische samenwerking aan sociale en maatschappelijke opgaven, biedt dit "samenwonen" ook kansen op het gebied van de dienstverlening aan onze inwoners en partners¹. In een aantal gesprekken zijn wij met elkaar op zoek gegaan naar die synergievoordelen, zonder de eigen verantwoordelijkheden of taken van iedere organisatie uit het oog te verliezen.

Dit dienstverleningsconcept beschrijft de gezamenlijke dienstverlening, die we vanuit het Huis willen aanbieden, verstevigen of stimuleren. Op een aantal vlakken raakt dit uiteraard ook de dienstverlening van de aparte partners. In de loop van 2020 levert de gemeente een nieuw meerjarenplan voor haar dienstverlening op.

We volgen de gedachtegang van de golden cirkel, ontworpen door Simon Sinek. We geven op hoofdlijnen antwoord op de vragen: waarom (willen we een gezamenlijke dienstverlening?), hoe (willen wij ons doel bereiken) en wat (doen wij concreet).

¹ In dit document gebruiken we zowel de term inwoners, bezoeker als klant, afhankelijk van de rol die iemand op dat moment heeft.

2 WAAROM willen we een gezamenlijke dienstverlening?

We willen meer zijn dan een bedrijfsverzamelgebouw. We zien door het samenwerken onder een dak juist vele mogelijkheden voor het versterken van onze samenwerking en activiteiten. Het geheel van het Huis is meer dan de som der delen. Onze gezamenlijke missie en visie wordt gedreven door de overtuiging:

Wij geloven dat daadwerkelijk contact, onverdeelde en onbevooroordeelde aandacht passend bij personen en specifieke situaties, de basis is van samenleven.

2.1 Kernwaarden

In een aantal sessies met de partners hebben we de kernwaarden van het Huis en de samenwerking gekozen: Verbindend, lerend en benaderbaar.

1. Verbindend
 - Omvat: dialoog, verbinden, begripvol, inclusiviteit, ontmoeten.
2. Lerend
 - Omvat: Inspiratie, levendigheid, zelfredzaamheid, ontwikkeling.
3. Benaderbaar
 - Omvat: Dichtbij, nabijheid, betrouwbaar, open, openbaar, bereikbaar.

Deze kernwaarden zijn ons moreel kompas voor huidig en toekomstig gedrag en beslissingen. Bijvoorbeeld ten aanzien van het programma en de manier waarop de gebruikers van het pand met elkaar om gaan. We vertalen de kernwaarden naar wenselijk gedrag voor onszelf en onze partners.

2.2 Missie Huis van de Samenleving

De door het college van burgemeester en wethouders vastgestelde missie en visie van het Huis van de Samenleving vormt het kader. Het algemene motto dat we als partners hanteren is:

Het Huis van de Samenleving is er voor jou!

Meer uitgebreid (missie) zeggen we dat:

"Het Huis biedt een plek voor ontmoeting en ontwikkeling, waar in alle openheid samen wordt gewerkt aan persoonlijke en maatschappelijke groei. Waar partners in het sociaal en maatschappelijk domein elkaar versterken door verbindend, lerend en benaderbaar te handelen, zowel onderling als naar onze inwoners en klanten. Hierdoor staat de menselijke maat voor ons altijd centraal. Het Huis is het hart van de Alblasserdamse democratie, waar iedereen welkom is en gehoord wordt."

2.3 Visie Huis van de Samenleving

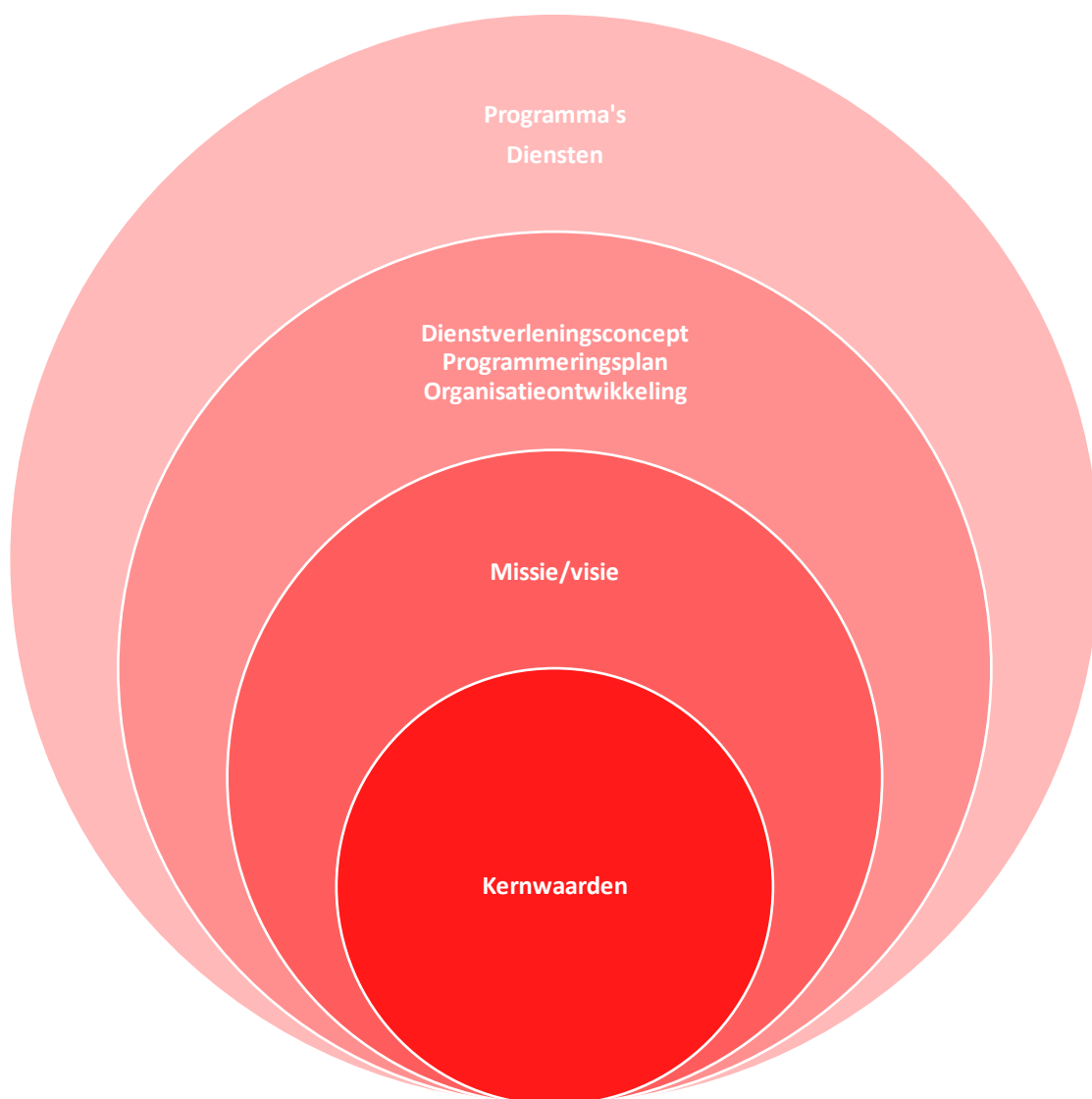
Om de missie te behalen werken we de komende vier jaar aan de volgende punten:

- Het Huis is het kennismiddelpunt in het dorp: Je kunt in het Huis óf direct terecht met je vraag óf het Huis brengt je direct in verbinding met de partner waar je naar op zoek bent.
- Alle maatschappelijke partners zijn benaderbaar door en via het Huis, het huis organiseert zoveel mogelijk een front office voor deze partners.
- Het Huis wordt bezocht door alle lagen én functies van de bevolking, zowel formeel als informeel. Het Huis kent een programmering, waarin zelfredzaamheid de rode draad is. Zowel op het gebied

van (digitale) geletterdheid, als andere maatschappelijk relevante thema's in Alblasserdam zoals eenzaamheid, eigen kracht (participatie) en armoede. Daarbij staat ontmoeten en verbinden door middel van goede informatie en kritisch denken (debat & dialoog) centraal.

2.4 Dit beloven wij

Dit dienstverleningsconcept is onze belofte aan onze inwoners, klanten en partners over wat ze kunnen verwachten en hoe wij dat gaan realiseren. Het is de concrete vertaling van onze kernwaarden, missie en visie. 'Zo doen wij het in Alblasserdam.'



3 HOE willen wij onze belofte waarmaken?

Het inlossen van onze belofte doen we op verschillende manieren, zowel in concrete oplossingen als meer algemene zaken.

3.1 Vertaling kernwaarden in wenselijk gedrag

We vertalen de kernwaarden in concreet gedrag voor onze medewerkers.

1. Verbindend

Het Huis is een fijne plek waar ik me welkom voel. Ik voel me uitgenodigd om raadsvergaderingen bij te wonen en voel dat de gemeente, zowel ambtelijk als bestuurlijk, mijn ideeën waardeert en erover in gesprek gaat. Ik spreek hier ook af voor een zakelijke afspraak. Ook is het fijn dat hier uiteenlopende spreekuren plaatsvinden, naast de gemeentelijke, waar ik regelmatig gebruik van maak. Medewerkers van het Huis luisteren goed naar me en zijn nooit veroordelend. Ze sturen me met mijn vraag niet van het kastje naar de muur, maar brengen me gelijk in contact met de juiste persoon. Ik weet dat ik met mijn meest moeilijke vragen bij hen terecht kan, omdat hier alles met begrip benaderd wordt. Dat maakt denk ik ook dat ik hier zoveel verschillende mensen rond zie lopen: jong en oud, alternatief en conservatief. Het huis nodigt uit om jezelf te zijn.

Bijbehorend wenselijk gedrag van de partners van en in het Huis:

- Ik ken het dorp, de mensen, verenigingen en partners
- Ik ben benieuwd naar nieuwe bezoekers, ik wil ze leren kennen en blij maken
- Ik verwelkom elke bezoeker als mijn persoonlijke gast in ons huis
- Ik denk mee met de bezoekers, ook als er een lastige of vreemde vraag gesteld wordt
- Ik en mijn collega's zetten klantbeleving op één en werken daarin functie overstijgend

2. Lerend

In het Huis kom ik, omdat ik me daar kan ontwikkelen op het gebied van taal, digitaal, kennis/informatie en kritisch denken. Maar ook word ik geprikkeld door de tentoonstellingen die er zijn, van de historische vereniging en kunstenaars. En niet te vergeten de thema-avonden die worden georganiseerd, die me bv. helpen mijn belastingaangifte te kunnen doen. Soms worden hier ook bijzondere leermomenten voor kinderen gecreëerd; mijn dochter mocht met haar groep 8 de raadsvergadering naspelen met de burgemeester! Dat maakt indruk. Er is altijd iets bijzonders te leren of te ervaren hier.

Bijbehorend wenselijk gedrag van de partners van en in het Huis:

- Ik ben aan te spreken op mijn acties en handelen en doe daar mijn voordeel mee
- Ik ben open over zaken die niet lukken en stem dat met de opdrachtgever af
- Ik zie feedback krijgen als een tip en geef zelf ook regelmatig feedback
- Ik voel me vrij om iets nieuws te proberen

3. Benaderbaar

Het Huis is fysiek goed bereikbaar voor mij. Daarnaast is het fijn dat het Huis zes dagen per week open is, zo kan ik in het weekend naar de bibliotheek en in de avond mijn paspoort ophalen. Het Huis is telefonisch ook goed te bereiken en belangrijker nog: de wethouders houden wekelijks inloopspreekuur. Ze staan niet op afstand. Als ik voor mijn bewonersvergadering een ruimte wil reserveren, hoef ik geen bureaucratische rompslomp in te

vullen. Een telefoontje is genoeg. En ik weet zeker dat het gelijk goed geregeld is. Ik voel me welkom, de drempel voor contact is laag. Juist dat maakt dit echt een Huis van de samenleving. Bijbehorend wenselijk gedrag van de partners van en in het Huis:

- Ik help, logischerwijs, ook mensen met een geestelijke of fysieke beperking hun weg hier te vinden
- Ik werk tijd en plaats onafhankelijk en vind het prima om ook buiten kantoor tijden te werken, want het past bij het Huis
- Ik werk ook beneden in het werkcafé om zichtbaar te zijn én klanten te spreken (maar houd daarbij wel rekening met privacy en informatieveiligheid)
- Ik belast onze klanten niet met mogelijke backoffice ingewikkeldheden, maar zorg bij hen voor helder resultaat
- Ik sta open voor initiatieven en ideeën van klanten

De gemeente bewaakt het algemeen belang. Dit gaat voor individueel belang.

3.2 Kennisvraagpunt

Het kennisvraagpunt is voor ons belangrijk. Het voegt waarde toe. Kennis en informatie is een belangrijke voorwaarde voor zelfredzaam zijn. Inwoners kunnen in het huis informatie halen en brengen.

We realiseren 1 loket, iedere bewoner kan iedere vraag in het Huis stellen. We geven óf direct een antwoord (we streven naar 80% in 1 x geholpen) óf we gaan er actief mee aan de slag. We reageren binnen 5 werkdagen.

Mogelijke vragen zijn: *“Op welke dag wordt mijn afval opgehaald? Waar kan ik meer leren over Excel? Wie kan mij helpen met mijn belastingaangifte? Wanneer praat de raad over de cultuursubsidies? Wie kan mijn demente moeder ondersteunen?”*

De Nationale Ombudsman Reinier van Zutphen² pleit ervoor dat iedere gemeente een loket moet hebben waar burgers met vragen terecht kunnen. Hij merkt dat steeds meer mensen de samenleving ingewikkeld vinden en hij wil dat gemeenten burgers daarbij gaan helpen, ook bij andere zaken dan gemeentelijke kwesties. Dit realiseren wij in het Huis.

3.3 Programmering

We stellen een programma coördinator aan die naast het faciliteren van activiteiten van partners ‘van buiten’, ook actief op zoek gaat naar mogelijkheden om de gemeentelijke en bibliothecaire dienstverlening elkaar te laten versterken. Denk hierbij bijvoorbeeld aan het verwelkomen van nieuwe burgers in Alblasserdam. We stellen – samen met onze partners – jaarlijks een programma vast.

3.3.1 Verhouding tot andere locaties

Partners kunnen het eerste of collectieve contact met bezoekers in het Huis hebben. Het feit dat de inwoner in het huis iedere vraag kan stellen betekent niet dat ‘ineens alles’ in het huis gebeurt. Bijvoorbeeld een voorlichtingsavond over gezond eten die in het Huis plaats vindt, terwijl het individuele begeleidingstraject van een diëtiste die die avond gesproken heeft in haar eigen praktijk plaats vindt. Het Huis is voor maatschappelijke partners de plek om te informeren en te ontmoeten.

² <https://nos.nl/artikel/2308412-ombudsman-wil-hulploket-in-elke-gemeente-voor-alle-denkbare-vragen.html>

3.4 We zijn verschillend en toch één

We ontwikkelen een beeldmerk dat we in alle gezamenlijke uitingen gebruiken.

In de openbare ruimte zijn medewerkers van gemeente, bibliotheek of Smile herkenbaar als medewerkers van het Huis. Binnen deze herkenbaarheid is differentiatie mogelijk, zodat een bezoeker wel weet of hij met een medewerker van de bibliotheek of de gemeente te maken heeft.

4 WAT doen wij om onze belofte in te lossen?

De concrete activiteiten hierna beschrijven wat de concreet doen om onze belofte waar te maken.

4.1 Vertaling kernwaarden naar activiteiten

Het bespreekbaar maken en houden van de kernwaarden is een continu proces en krijgt een plek in de samenwerking en in de organisatieontwikkeling van de partners. De partners in het Huis organiseren voor hun medewerkers diverse activiteiten, zoals een dilemmaspel, workshops en trainingen.

4.2 Kennisvraagpunt

We willen op 80% van alle vragen direct antwoord kunnen geven. Om dit te kunnen doen zorgen wij voor een goede kennisbank, het faciliteren van ontmoetingen onderling (kennisdeling) en netwerk van mensen waar we op terug kunnen vallen.

De overige 20% vragen dragen we warm over naar de vakafdeling of andere organisatie. Maar we laten deze vragen niet los. We monitoren de beantwoording en schromen niet om anderen aan te spreken op een tijdige afhandeling.

We zijn ook proactief. Wanneer we merken dat er veel vragen over een onderwerp zijn waarin de kennisbank ³niet voorziet, gaan we actief op zoek naar de informatie om de kennisbank te vergroten.

4.2.1 Openingstijden Huis

We kiezen er voor om de synergie niet te zoeken in het stapelen van onze activiteiten. Maar zetten juist in op spreiding gedurende de week, zodat er iedere dag in het Huis activiteiten plaatsvinden. Hiermee doen we ook recht aan een van de punten van de Centrumvisie; het toevoegen van meer levendigheid aan het centrum. De openingstijden van de partners in het Huis zijn:

	Maandag	dinsdag	woensdag	donderdag	vrijdag	zaterdag
Gemeente	8.30- 17.00	8.30- 17.00	8.30- 17.00	8.30- 17.00	8.30- 12.00	-
Publiekswinkel	14.00-19.30	9.00-12.00	14.00-19.30	9.00-12.00	9.00-12.00	
Bibliotheek	10:00-17:00	10:00-20:00	10:00-17:00	-	13:00-20:00	10:00-13:00
Horeca (Smile)	8:00 -17.30	8:00 -17.30	8:00 -17.30	8:00 -17.30	8:00 -17.30	10:00-13:00
Werkcafe	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 17:30 ⁴	8:00 - 20:00	9:00 - 13:00
Politie	op afspraak	op afspraak	op afspraak	op afspraak	op afspraak	op afspraak
Totaal*	9:00-19:30	09:00-20:00	9:00-19:30	09:00-17.00	09:00-20:00	10:00-13:00

Op donderdagavond zijn er geen standaard activiteiten in het Huis. De activiteiten vanuit de gezamenlijke programmering organiseren we zo veel mogelijk op donderdag(avond).

De openingstijden van de horeca zijn nu afgestemd op de bekende openingstijden. Vanuit de kernwaarde benaderbaar en verbindend willen we via het werkcafé ook de ontmoeting stimuleren. Wij vinden het belangrijk dat de horeca onze openingstijden volgt. De openingstijden passen we indien nodig voor de donderdagavond aan, net als voor de activiteiten van de gemeenteraad.

³ gemeentelijke informatie voor frontoffice medewerkers

⁴ Als er een activiteit is, dan sluit het werkcafé om 20:00 uur.

4.2.2 Allround gastvrouw

De gastvrouwen/gastheren⁵ zijn hét gezicht van het Huis van de Samenleving. Zij zorgen ervoor dat bezoekers zich welkom, op hun gemak en thuis voelen. Zij zijn hartelijk, gastvrij, actief en duidelijk. Tijdens kantoortijden (8:30-17:00 uur) en de avondopenstellingen van de publiekswinkel (maandag en woensdag tot 19.30 uur) is er altijd een allround gastvrouw aanwezig. Deze gastvrouw heeft gedegen kennis van de organisaties in het huis én van de gemeente. Hierdoor kunnen bezoekers met al hun vragen terecht bij de gastvrouw. Kan de gastvrouw niet zelf het antwoord geven, dan biedt zij helderheid en verwijst warm door.

Tijdens de andere openingstijden vervult de organisatie die de activiteit organiseert de rol van gastvrouw. De bodes van de gemeente Alblaserdam vervullen tijdens commissie- en raadsvergadering de rol van gastvrouw.

4.2.3 Bezoek aanmelden

De gastvrouw begeleidt bezoekers naar hun afspraak. Om gasten goed te ontvangen en te begeleiden naar de juiste plek is het noodzakelijk dat de gastvrouw inzicht heeft in de bezoekers. Dat betekent dat medewerkers al hun bezoek moeten aanmelden. Hiervoor gebruiken we (medewerkers gemeente) de link 'reserveren' op de homepage van SID, ons intranet.

4.2.4 Wachtverzachter

We streven naar excellente dienstverlening, waarbij we de verwachtingen van de bezoeker willen overtreffen. Soms zijn er echter omstandigheden die ervoor zorgen dat onze dienstverlening niet soepel verloopt en dat bezoekers even moeten wachten. Bijvoorbeeld omdat een afspraak uitloopt, of dat een medewerker iets moet uitzoeken dat langer duurt dan verwacht. In dat geval krijgt de bezoeker een wachtverzachter in de vorm van een drankje met een speciaal koekje (met bedrukking Huis). Alle medewerkers in de openbare ruimte kunnen in deze situaties een drankje aanbieden als wachtverzachter. Zij kunnen naar eigen inzicht een wachtverzachter uitdelen.

4.2.5 Werken op afspraak en op inloop in de publiekswinkel

Klanten voor de Publiekswinkel met en zonder afspraak terecht. In de zomer van 2019 hebben we onderzocht welke voorkeur klanten hebben met betrekking tot het op afspraak / inloop bezoeken van de publiekswinkel. Uit het onderzoek blijkt dat een deel van de inwoners een afspraak wil kunnen maken en een ander deel van de inwoners behoefte heeft aan spontaan binnen te kunnen lopen. Wij vinden dat er voor beide groepen plaats moet zijn. Na verhuizing vervalt de verplichting op een afspraak te maken. Wel blijven we benadrukken dat een afspraak maken voor ingewikkelde zaken verplicht is.

4.3 Horeca

De horeca in het Huis is ondersteunend aan de hoofdactiviteiten in het pand. Deze activiteiten vinden vooral overdag plaats. Smile is onze partner voor deze horeca. De horeca richt zich vooral op het verzorgen van ontbijt en lunch. We bieden bezoekers het eerste kopje koffie of thee gratis aan. Is de aanwezigheid van Smile ook bij avondactiviteiten gewenst, dan regelen we dit apart met Smile.

4.3.1 Het werkcafé

Het werkcafé speelt een belangrijke rol in het faciliteren van de ontmoeting. Het biedt een aantrekkelijke werkplek voor zelfstandigen, medewerkers van bedrijven die een werkplek zoeken of bewoners die samen iets voorbereiden. Er is gratis en snelle wifi, via de bibliotheek kunnen zij indien

⁵ Voor de leesbaarheid spreken wij verder over gastvrouw. Wij bedoelen hiermee gastvrouw/gastheer.

gewenst iets printen of kopiëren en Smile voorziet (tegen betaling) in koffie en kleine versnaperingen. Als de horeca gesloten is, bieden we onze bezoekers de mogelijkheid om zelf koffie en thee te halen.

4.3.2 Vergadercentrum

Het Huis biedt mogelijkheden voor het huren van vergaderruimtes. Wij hanteren daarbij een marktconform tarief. Voor maatschappelijke organisatie geldt een ander tarief.

Wij werken nauw samen met Landvast. Het Huis biedt na 20:00 uur 's avonds geen faciliteiten voor huur door externen.

4.4 Programmering

We stellen jaarlijks een programma op. De programma coördinator gaat dit samen met partners opstellen. Bijvoorbeeld:

- Een interactieve sessie bij beleidsontwikkeling
- Digitaal inloopspreekuur met Seniorweb en de ouderenbonden
- Formulierenbrigade in samenwerking met de SWA
- Trefpunt schuldhulpmaatje in combinatie met bv voorlichting voedselbank

4.4.1 Faciliteren democratisch proces

Het Huis draagt actief bij aan de beeldvorming over een opgave of thema door het gericht aanbieden van bijeenkomsten, tentoonstellingen en dergelijke. Het programma van het Huis stimuleert en faciliteert de beeldvorming over een onderwerp en draagt bij aan een interactiever proces. Dit krijgt via de programmering vorm.

Bijvoorbeeld:

- In juni een inhoudelijke dialoog over de Perpectiefnota
- Gedurende het jaar bijeenkomsten over maatschappelijk relevante thema's zoals armoede, LHBTI, energietransitie, Omgevingswet
- In de maanden september en oktober organiseert het Huis diverse bijeenkomsten over begroting, financiën en keuzes maken over geld.
- Een cursus gemeentebegroting lezen,
- Een interactieve bijeenkomst over het indienen van een initiatiefvoorstel vanuit de samenleving

4.4.2 Verhouding tot andere locaties

De dienstverlening van de maatschappelijke partners vindt nu op diverse locaties plaats. De programma coördinator heeft een sterke verbindende functie tussen alle partners in het Huis én de partners die in het huis activiteiten willen uitvoeren. De programma coördinator heeft als taken:

- Het binnenhalen van spreekuren van maatschappelijke partners in het Huis, zoals het WMO spreekuur, schuldhulpmaatje e.a.
- Het samenstellen, ontwikkelen en lanceren van een inspirerende programmering met partners uit het huis en andere maatschappelijke partners;
- Het steeds verder uitbouwen van de huidige programmering naar een programmering die steeds meer maatschappelijke partners betreft in verschillende (samenwerkings-) vormen;
- Faciliteren en organiseren van samenwerkingsactiviteiten met partners in het huis;
- aanspreekpunt zijn van de bibliotheekmedewerkers en vrijwilligers omtrent diverse activiteiten;
- Promoten van activiteiten van het huis op sociale media kanalen, website, nieuwsbrief, in kranten, etc.;

4.5 We zijn verschillend en toch één

De gezamenlijke identiteit van de partners is zichtbaar en voelbaar op alle gezamenlijke uitingen. Dit doen we bijvoorbeeld door gebruik te maken van hetzelfde beeldmerk, bebording, naamplaatjes en serviesgoed.

Ook ontwikkelen we een website voor het Huis waarop onder andere informatie over de partners, openingstijden en de activiteitenkalender van het Huis te vinden is.

5 WELKE mogelijkheden zijn er om de dienstverlening door te ontwikkelen?

Wij zien een aantal mogelijkheden om onze gezamenlijke dienstverlening op termijn verder door te ontwikkelen.

5.1 Jaarlijks evaluatie

We stellen voor jaarlijks te monitoren of onze dienstverlening voldoet aan de wensen en eisen van onze bezoekers. We willen hiervoor het bewonerspanel gebruiken en dit ook vragen aan onze bezoekers van het Huis. Op basis van de uitkomsten passen we onze dienstverlening aan.

5.2 Trends en ontwikkelingen dienstverlening

We volgen continue de trends en ontwikkelingen op het gebied van Dienstverlening. Iedere vier jaar stellen wij een Meerjarenplan Dienstverlening op. Medio 2020 presenteren wij het Meerjarenplan 2020-2024. Hierin kijken we ook naar trends op het gebied van digitalisering (zoals chatbots), nieuwe richtlijnen en landelijke ontwikkelingen. Waar nodig passen wij dit ook toe in onze dienstverlening.

5.3 Klantreizen als continu verbeterproces

De deelnemende organisaties zijn continue bezig met verbeteren van hun dienstverlening. Wij stellen voor hier ook een gezamenlijk proces van te maken. Klantreizen zijn een goede manier om kritisch te kijken naar ons product- en dienstenaanbod. Vanuit de leefwereld/ beleving van de inwoners kijken we naar de eigen systeemwereld en verbeteringen. Op welke contactmomenten kunnen we echt het positieve verschil maken en zelfs verwachtingen overtreffen (wow-factor)? Kortom; van buiten naar binnen werken. Het Huis van de Samenleving is daarmee een vliegwiel voor zowel de gemeente als de bibliotheek om structureel naar de eigen werkprocessen te kijken en eventueel te verbeteren.

5.4 Begrijpelijke taal

Taal is een van de belangrijke instrumenten die onze kernwaarde 'benaderbaar' mogelijk maakt. We stellen voor om dit projectmatig aan te pakken en gezamenlijk een plan van aanpak op te stellen. We kunnen bijvoorbeeld trainingen organiseren voor het schrijven van begrijpelijke brieven en beleidsvoorstellen. Ook het instellen van een commissie die gevraagd en ongevraagd advies geeft aan de stellers van de documenten is een mogelijkheid.

5.5 Kennisbank

We willen het aantal vragen dat we in een keer kunnen beantwoorden vergroten van 80% naar 90%. Hiervoor is het nodig de kennisbank uit te breiden.

5.6 Samen doen

Het Huis kan als vliegwiel dienen om van burgerparticipatie te groeien naar overheidsparticipatie. Waarbij we alle facetten van de participatieladder toepassen. Het Huis kan mensen aanzetten tot zelf beheer, inspireren en motiveren voor het indienen van initiatieven en zorgen voor een nog actievere cultuur in het dorp ten aanzien van samen doen.

5.7 Rol van de raad

De gemeenteraad is een belangrijke gebruiker van Het Huis van de Samenleving. Het Huis is het hart van de Alblasserdamse democratie; de plek waar het politieke debat en dialoog wordt gevoerd. Het Huis van de Samenleving biedt daarmee ook mogelijkheden voor positionering van de raad. Graag denken we mee met de raad over de kernwaarden van het Huis en de betekenis daarvan voor de gemeenteraad.

6 De Impact

De impact van dit dienstverleningsconcept op bedrijfsvoering en financiën werken we uit in het beheerplan. Dit plan vormt de basis voor de huurovereenkomsten.