

De vijf Serviceformules van de VNG

Serviceformules als onmisbare tool bij het realiseren van Opgaven

Definitieve versie 13 november 2019

Waarom deze notitie?

In diverse gemeenten wordt gewerkt met Serviceformules. De Serviceformules lijken op het oog misschien verschillend omdat gemeenten andere namen gebruiken en een andere toepassingen. In deze tekst laat de VNG zien dat er landelijk één vaste set met vijf serviceformules bestaat. VNG ziet het als haar taak om één set serviceformules te gebruiken dat door alle gemeenten toe te passen is.

Introductie

Gemeenten staan voor complexe en interessante opgaven. Denk bijvoorbeeld aan de vraagstukken in de Jeugdzorg, de invoering van de Omgevingswet, de Energietransitie of de strijd tegen ondermijning. Nieuw beleid formuleren is één ding, maar de uitvoering van het beleid goed organiseren en op maat aansluiten bij de behoefte in de samenleving is een cruciale succesvoorwaarde.

Hoe zorg je als gemeente dat complexe opgaven en vraagstukken daadwerkelijk effectief gerealiseerd worden? Om gemeenten hierbij te helpen gebruikt de VNG een landelijk set aan Serviceformules (serviceconcepten) met bewezen oplossingen.

Met Serviceformules kunnen gemeenten inwoners en ondernemers in de volle breedte bedienen. Van eenvoudige tot en met complexe vragen. Van standaardproducten tot en met maatwerk. Van beleidsontwikkeling tot en met uitvoering.

Bij de serviceformules gaat het om het luisteren naar de vraag uit de samenleving (van inwoners, ondernemers, wijken en buurten) en het op maat bedienen van de samenleving.

De kracht van Serviceformules

Serviceformules zijn een onmisbare tool bij elke opgave of kerntaak omdat ze concreet laten zien hoe de service wordt vormgegeven. Serviceformules zijn een samenhangend geheel; de gehele keten, de kanalen, de beleving van de klant, alsook de hieraan gekoppelde bedrijfsvoering (processen, informatiesystemen en competenties van medewerkers).

Een serviceformule beschrijft bijvoorbeeld de nieuwe manier van vergunning verlenen onder de Omgevingswet. Of laat zien hoe een gemeente kerntaken klantgericht kan uitvoeren, zoals het verstrekken van paspoorten, zorg-in-natura of uitkeringen. Ook kan een gemeente inwoners laten meedenken en -doen (participeren) bij de vorming van beleid.

De Serviceformules leveren veel voordelen voor gemeenten:

1. Van buiten naar binnen.

De serviceformules stellen de behoefte van de inwoner en ondernemer centraal, niet alleen met mooie woorden, maar door daadwerkelijk uit te gaan van hun verwachtingen en wensen. Het DNA van de verwachte service bepaalt hoe de gemeente het product/de dienst aanbiedt. Zo verwachten inwoners en ondernemers voor veel producten een snel en simpel proces.

2. Van binnen naar buiten gemeentebreed samenwerken.

De serviceformules helpen de verschillende sectoren of afdelingen in een gemeente om samen op te trekken en de krachten te bundelen. De serviceformules werken in de volle breedte door de gehele gemeentelijke organisatie. Voor alle kerntaken en opgaven van een gemeente kan directie en management gemeentebreed met dezelfde vaste set serviceformules aan de slag. In plaats dat elke sector de eigen dienstverlening en beleid zelfstandig organiseert, brengen de serviceformules een gemeenschappelijke aanpak en taal. Hiermee kunnen succesvolle aanpakken worden uitgewisseld en wordt samenwerken aan opgaven in multidisciplinaire teams makkelijker.

Met serviceformules heeft een gemeente een tool in handen waarmee ze eenvoudig toegang heeft tot bewezen oplossingen van andere gemeenten.

1. Van buiten naar binnen

In het inspelen op de behoefte van de maatschappij is het werken aan de inhoud van een opgave uiterst belangrijk. Tegelijkertijd is het onmisbaar om na te denken over de behoeften van inwoners en ondernemers, de gewenste relatie met hen en het meest passende proces. Serviceformules zijn effectief, omdat ze rekening houden met deze drie variabelen:

- *Relatie*: wat verwachten inwoners en ondernemers?
- *Proces*: wat is de juiste verbinding tussen inwoners, ondernemers en de gemeente?
- *Inhoud*: wat is de juiste service of het juiste beleid bij het maatschappelijke vraagstuk?

Relatie

Serviceformules stellen de inwoner en ondernemer centraal door uit te gaan van hun verwachtingen. Die verwachtingen verschillen per onderwerp en zijn afhankelijk van de rol van de gemeente.

1. Inwoners en ondernemers verwachten snel en gemakkelijk een product een gemeente te kunnen afnemen, zoals een paspoort of een vergunning. De gemeente heeft dan de rol van leverancier.
2. Inwoners en ondernemers verwachten dat de gemeente optreedt bij overtreding van de regels of de wet. De gemeente heeft hier de rol van toezichthouder en handhaver.
3. Buurtbewoners verwachten dat zij zelf zeggenschap hebben over hun eigen leefomgeving en dat de gemeente niet geheel zelfstandig beslist over de inrichting van de straat of een nieuwe voorziening. De gemeente krijgt steeds meer de rol van partner en facilitator en legt de trekkersrol bij de samenleving neer.

Proces

Serviceformules maken een onderscheid in het proces tussen inwoners en ondernemers en de gemeente. Voor sommige producten ervaren inwoners en ondernemers een snel en simpel (digitaal) proces. De serviceformule is dan een geoliede machine, die snel en eenvoudig de juiste service levert. Voor andere producten/diensten is een integrale samenwerking nodig tussen gemeente en inwoners en ondernemers; dan wordt er in een proces van samen creëren met multidisciplinaire teams gewerkt aan een complex vraagstuk.

Inhoud

Het Sociaal domein heeft andere oplossingen nodig dan het Ruimtelijk domein. Het leveren van een paspoort is anders dan het toekennen van een uitkering of zorgen dat inwoners en ondernemers van

het gas af gaan. Afhankelijk van de maatschappelijke opgave richten Serviceformules zich dus op de specifieke inhoud van de opgave. Er is per Serviceformule een aanbod aan service, passend bij de behoefte van de inwoner of ondernemer en de maatschappelijke doelstelling.

2. Welke vijf Serviceformules zijn er?

De VNG onderscheidt vijf typen serviceformules, die samen de complete interactie met de samenleving omvatten. De serviceformules zijn met gemeenten ontwikkeld. Voor elke opgave kan een gemeente kiezen via welke Serviceformule(s) het maatschappelijk effect het beste wordt bereikt. De basis achter het DNA van elke Serviceformules is de gewenste beleving die de inwoner of ondernemer ervaart. De naam van de Serviceformule beschrijft de beleving van de service.

1. Snel-serviceformule

Simpel & Snel

Inwoners en ondernemers verwachten van een gemeente dat ze zelf snel en eenvoudig producten kunnen regelen., zoals het aangeven van een verhuizing. Het proces dat hierbij past, is snelle en simpele service. De dienstverlening, afhandeling en de regels zijn zo ingericht dat de inwoner of ondernemer snel en simpel, in een flits klaar is.

Voorbeeld: Een gemeente biedt conform de doelen van de Omgevingswet eenvoudige en snellere service. Als een inwoner een verbouwing wil zoals een dakkapel, handelt de gemeente dit snel en simpel af. Binnen een kwartier is duidelijk of er een vergunning nodig is en zo ja, is de aanvraag ingediend. Binnen vijf werkdagen is de aanvraag afgehandeld.

2. Ontwerpformule

Samen & Op maat

Bij complexe vraagstukken verwachten inwoners en ondernemers in hun rol als klant van de gemeente een zorgvuldig proces op maat waarbij iedereen gehoord wordt. Inwoners en ondernemers gaan met adviseurs van de gemeente aan tafel en werken samen in dialoog aan de meest passende oplossing. Dit kan bijvoorbeeld aan de keukentafel of de omgevingstafel.

Voorbeeld: Een gemeente heeft wijkteams en staat dichtbij haar inwoners. Een inwoner meldt zich met een kind dat problemen heeft op school. Met een multidisciplinair team wordt de best passende oplossing besproken, een behandelplan ontwikkelt en zorg-in-natura toegekend.

3. Ontwikkelformule

Co-creatie & partnerschap

Bij deze formule draait het om participatie tussen inwoners, ondernemers en beleidsmakers. Er wordt gewerkt in een proces van creatie en samen ontwikkelen. Er is sprake van zowel burgerparticipatie als overheidsparticipatie, afhankelijk van de focus 'van binnen, naar buiten', of 'van buiten, naar binnen'. Bij gebiedsontwikkeling of het maken van een omgevingsvisie oefenen alle betrokkenen invloed uit op het resultaat. Het kan gaan om kleine wijzigingen op wijkniveau, maar ook om grootschalige transformaties zoals de Energietransitie.

Voorbeeld: Een gemeente wil de creativiteit van inwoners en ondernemers benutten voor het ontwikkelen van een prettige, veilige en duurzame leefomgeving. Het voortouw ligt in de wijk en oplossingen die worden gekozen, passen bij de wensen van de wijk. Zo wordt er samen bedacht wat de beste plek is voor een skatebaan. De gemeente stelt zich op als partner, meedenker en adviseur.

Een gemeente wil een omgevingsvisie opstellen en daarbij de samenleving betrekken. De trekkersrol ligt bij de gemeente. Het ambitieniveau van participatie dat gekozen wordt bepaalt de mate waarin inwoners en ondernemers betrokken worden. De gemeente stelt het beleidskader vast.

4. Toezichtformule

Alert & Rechtvaardig

Soms overtreden inwoners of ondernemers in hun rol als onderdaan de regels, bijvoorbeeld door geluidsoverlast te veroorzaken. Belanghebbenden verwachten dat de gemeente snel en eerlijk optreedt in de rol van handhaver en gezagvoerder. De signalen van belanghebbende worden door de gemeente snel opgepikt en met betrokkenheid samen afgehandeld met het oog op het algemeen belang.

Voorbeeld: Een gemeente ontvangt klachten over geur en geluid van hotel in de binnenstad. Toezichthouders en handhavers pakken het signaal op. Veroorzaker en belanghebbenden komen samen en er wordt gezocht naar een oplossing.

5. Beheerformule

Schoon, Heel & Veilig

Een inwoner is gebruiker van collectieve voorzieningen in een gemeente. De gemeente is verantwoordelijk voor een veilige, schone en hele omgeving. De straten en fietspaden zijn veilig en schoon, het huisvuil wordt opgehaald en het groen beheerd.

Voorbeeld: Inwoners en ondernemers melden eenvoudig als er iets niet in orde is in de openbare ruimte zoals een kapotte lantaarnpaal, achtergebleven grof vuil of een gevaarlijk fietspad. De gemeente reageert snel en koppelt terug hoe het probleem is opgelost.

De gemeente draagt zorg voor het beheren van de openbare ruimte. Deze zorg ligt vast in diverse beheerplannen, waarin de kwaliteit van de openbare ruimte is vastgesteld.

3. Werken met Serviceformules?

De serviceformules zijn in de praktijk met en door gemeenten ontwikkeld en ze worden door de VNG ondersteund en ontsloten. Als een gemeente gebruik maakt van een al ontwikkelde serviceformule is concreet beschikbaar wat er moet gebeuren. Hieronder treft u een overzicht van de beschikbare Serviceformules.

Visuals ontwikkelen met het algemene verhaal als bovenste balk en daaronder een aantal uitwerkingen zowel op opgaven als individuele gemeenten

Hoe kunt u er mee aan de slag gaan?

- Hoe implementeer je de serviceformule in je eigen gemeente?
- Verwijzing naar concrete onderdelen op website VNG