

## Dé innoverende overheidsorganisatie met lef



**Sinds de fusie op 1 januari 2014 vormen Boskoop, Rijnwoude en Alphen aan den Rijn één gemeente met ruim 100.000 inwoners. Een stad en dorp tegelijk, met verschillende kernen die allemaal hun eigen karakter hebben behouden. Er wordt gewerkt op een doortastende manier om de inwoners te voorzien in hun behoeften op een open, transparante en uitnodigende manier. Gecombineerd met een flinke dosis lef en toonaangevende dienstverlening willen we u dan ook graag voorstellen aan de beste overheidsorganisatie van 2016:**

### **Gemeente Alphen aan den Rijn, dé innoverende overheidsorganisatie met lef**

Het zit in de genen van onze organisatie om klaar te staan voor onze inwoners. Dagelijks gaan we er op uit om de woonomgeving leefbaar te houden. We zorgen dat voorzieningen bruikbaar zijn. We staan er wanneer inwoners het niet meer zelf afkunnen en zorg of bijstand nodig hebben. Voor de toekomst staan we klaar door nu te investeren op verwachte ontwikkelingen. Hoe we dat doen? Door met lef te innoveren en voorop te lopen.

## Het Serviceplein

*Één toegang voor alle ondersteuningsvragen van onze inwoners die zorg nodig hebben*

Als enige gemeente in Nederland hebben we de Jeugdwet, de Participatiewet en de Wet maatschappelijke ondersteuning vanaf 1 januari 2015 direct in één aanpak en één verordening verwerkt. Onze inwoners komen vervolgens op één punt bij ons binnen met hun zorgvragen: het Serviceplein. Zo bieden we gezinnen direct praktische ondersteuning met maatwerkoplossingen.

Onze partners voor het Serviceplein vonden we met een innovatieve scherpe aanbesteding gericht op **resultaten**. We geven hen het vertrouwen en de ruimte om zélf te bepalen hoe zij deze resultaten behalen. Dit heeft inmiddels al geleid tot meer samenwerking, minder administratieve lasten én meer ruimte voor de professional.

We bouwen op de expertise en creativiteit van onze partners en komen daarmee samen steeds tot nieuwe zorgconcepten. Een voorbeeld is 'Tom in de buurt', dat staat voor Talent,

Ondersteuning en Meedoen: een samenwerkingsverband van acht zorg- en welzijnspartijen.

Naast de professionals en netwerkpartners zetten we vrijwilligers in als cliënt-ondersteuners, zodat onze inwoners met behulp van hun eigen netwerk andere inwoners kunnen ondersteunen. Dit draagt bij aan de maatwerk- en duurzame oplossingen die wij zoeken voor iedere zorgvraag. Als dank beloont ruim 80% van onze inwoners ons met een (zeer) tevreden op gebied van dienstverlening van de gemeente.

*"Er wordt echt naar mij geluisterd en het is duidelijk wat er van mij verwacht wordt. Ik heb zelf invloed op de manier waarop een oplossing voor mijn vraag wordt gevonden en hoe deze wordt uitgevoerd."*

INWONER ALPHEN AAN DEN RIJN

## Omgevingsplan Rijnhaven-Oost

*Gemengd woon- en werkterrein dat stad en water verbindt*

Gemeente Alphen aan den Rijn loopt voorop met de implementatie van de nieuwe Omgevingswet door als eerste gemeente aan de slag te gaan met een **omgevingsplan** voor het gemengde woon- en werkgebied Rijnhaven-Oost. Het centraal gelegen gebied Rijnhaven verbindt stad en water en combineert wonen, werken én recreëren in één omgeving. Zo is bijvoorbeeld de voormalige chocoladefabriek 'de Baronie' getransformeerd naar een gebied waar onze inwoners inmiddels met plezier wonen, werken, eten, sporten en winkelen.

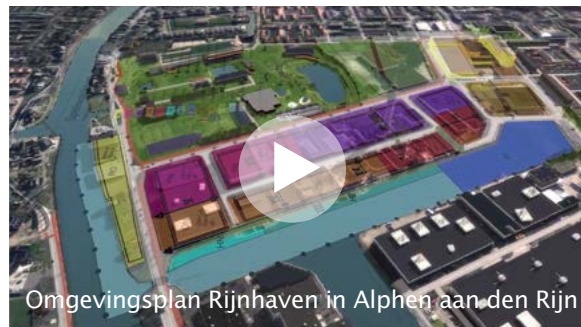
Bij het realiseren van de pilot Rijnhaven werken we met een **flexibel planologisch regime**. Dit houdt in dat we het aantal regels en wetten verminderen, wat leidt tot kortere procedures, minder papierwerk, een grotere keuzevrijheid voor ondernemers en minder onderzoekslasten waardoor plannen sneller gerealiseerd kunnen worden. Daarnaast heeft er een cultuuromslag plaatsgevonden op de werkvloer: we gaan niet simpelweg uit van de geldende regels en procedures maar gebruiken ons gezond verstand om tot ons einddoel te komen.

Een voorbeeld: We werken niet met starre milieucategorieën voor bedrijven maar stellen concrete normen op voor bijvoorbeeld de

uitstoot van geluid bij het aanvragen van de omgevingsvergunning.

We hebben verder extra focus gelegd op het digitaal vriendelijk inrichten van het omgevingsplan. Hierdoor is het voor alle betrokken partijen een stuk eenvoudiger om alle regelingen die gelden voor een bepaalde locatie op een snelle en toegankelijke wijze te raadplegen.

Deze flexibele en innovatieve aanpak heeft geleid tot een intensieve samenwerking tussen de betrokken partners en bedrijven, de inwoners en onszelf en creëert daarmee gemeenschappelijke verantwoordelijkheid om Rijnhaven tot een succes te maken. In een video van het ministerie van Infrastructuur en Milieu is ons omgevingsplan zelfs als voorbeeld uitgeroepen!



## Vernieuwende (digitale) dienstverlening

*Persoonlijke en passende aandacht door middel van digitale en face-to-face initiatieven*

'Een goede en passende dienstverlening bieden aan onze inwoners, ondernemers en verenigingen' is een van onze belangrijkste pijlers waarbij we constant op zoek zijn naar verbetering en vernieuwing. Doordat ons team van Green Belt **LEAN-adviseurs** al onze processen 'lean' maakt en onze medewerkers hierin adviseert werken we efficiënter, effectiever en daardoor meer klantgericht.

Dit bereiken we onder andere met het maken van **klantreizen**: samen met bewoners, ondernemers en organisaties nemen we stap voor stap het proces door dat (potentiële) klanten doorlopen vanaf het moment dat ze voor het eerst met ons in contact komen. De hieruit volgende verbeter-acties zorgen ervoor dat we altijd passende persoonlijke aandacht bieden, of dit nu digitaal, telefonisch of face-to-face is.

We hebben '**Digisterker**' ontwikkeld: een cursus voor bewoners die ondersteuning nodig hebben bij het regelen van overheidszaken via internet zoals het aanvragen van DigiD of een zorgtoeslag. De cursus geeft hen het vertrouwen om zaken zelf te regelen.

*"Ik heb de angst om thuis zaken te regelen voor een groot deel overwonnen. Het is een kwestie van trainen en doen!"*

INWONER GEMEENTE ALPHEN AAN DEN RIJN

Ook hebben we in februari 2016 als eerste gemeente '**Mijn Overzicht**' gelanceerd, in co-creatie met onze inwoners. Deze digitale service biedt de bewoner die geholpen wordt door onze medewerkers van het Serviceplein en/of een inkomensvoorziening heeft inzicht in de gemaakte afspraken, acties en uitkeringspecificaties.

*"Zo wordt het één geheel, jullie spullen en mijn spullen."*

INWONER GEMEENTE ALPHEN AAN DEN RIJN

Vanaf mei 2016 werkt Alphen **volledig digitaal** en werken we met digitale zaakopbouw om zo ook **zaakgericht** te kunnen werken. Hiervoor ontvangen we regelmatig waardering van onze inwoners én collega-overheden die leren van onze innovatieve projecten.

---

## Verbeterde bestaande dienstverlening

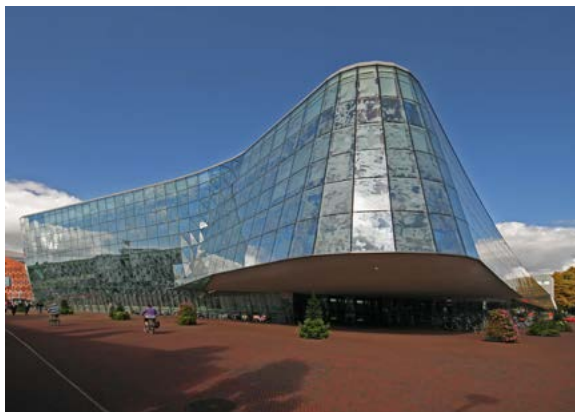
*Vooruitgang binnen bestaande services voor onze inwoners*

Ook onze basis-dienstverlening is erg belangrijk. Zo moet de openbare ruimte bijvoorbeeld altijd veilig zijn om gevaarlijke situaties te voorkomen. Inwoners die melden dat er iets kapot is of niet netjes is helpen we dan ook zo snel mogelijk: 95% van de meldingen wordt binnen 2 dagen afgehandeld.

De buitendienst is op een nieuwe leest geschoeid om te passen bij onze innovatieve waarden. Handmatig onderhoud van openbaar groen doen we met integrale ploegen: **de iTeams**. In deze teams werken mensen uit de sociale werkvoorziening (WSW'ers) en vaste medewerkers van de afdeling Uitvoering en Service samen.

We werken **wijk- en kerngericht** en ook samen met de politie. Dit maakt dat we herkenbaar en

dichtbij zijn voor onze inwoners en dat zij eenvoudig met onze medewerkers in contact kunnen komen. Op deze manier bouwen we aan echte gemeenschappen.



## Datalab Alphen en deelname landelijke pilots

*Gemeentelijk én landelijk van elkaar leren door het delen van ervaringen*

**Datalab Alphen** is een gemeente-breed initiatief waarin we meer uit onze beschikbare data halen. We verzamelen hiervoor datasets uit verschillende bronnen en van verschillende afdelingen en combineren deze in dashboards of geo-kaarten om zo tot belangrijke inzichten te komen. Op deze manier kunnen onze afdelingen meer en sneller van elkaar leren én sneller handelen om onze inwoners van dienst te zijn.

Leren doen we niet alleen van elkaar maar ook van onze collega-overheden en partners via de landelijke pilots waar we aan deelnemen. Gemeente Alphen was bijvoorbeeld al lang bezig met intensief adresonderzoek om adresfraude of misbruik van regelingen te voorkomen maar we waren hierbij afhankelijk van de signalen van

afnemers en tipgevers. Door aan te sluiten bij het initiatief '**Landelijke Aanpak Adreskwaliteit**' kunnen we nu direct adresonderzoek doen en van elkaar leren op bijeenkomsten en platforms.

Daarnaast zijn we als een van de eerste gemeenten gestart met de landelijke pilot '**Proeftuin bezorgen reisdocumenten**' waarbij inwoners hun paspoort of identiteitskaart gratis thuis of op hun werk kunnen laten bezorgen.

Door onze vele eigen initiatieven op gebied van dienstverlening en deelname aan de landelijke pilots leren wij waardevolle en belangrijke lessen. Dit leidt ertoe dat we regelmatig gevraagd worden om op congressen en bijeenkomsten als **gast-spreker** aanwezig te zijn om onze aanpak te delen.

## Betrokken medewerkers

*Focus op ontwikkeling en resultaatgericht samenwerken, ook in crisissituaties*

Onze betrokken medewerkers zijn de basis voor onze innovatieve dienstverlening. Vandaar dat wij veel investeren in het stimuleren van out-of-the-box-denken, gezondheid, algemene ontwikkeling en leiderschap met focus op resultaatgericht samenwerken.

Hiervoor hebben wij onder andere een **Ontwikkelcentrum** opgericht: een fysieke locatie waar medewerkers terecht kunnen met vragen over persoonlijke ontwikkeling of hun loopbaan. Daarnaast worden hier **workshops** aangeboden om interne mobiliteit te stimuleren en bieden we programma's aan voor specifieke doelgroepen binnen onze organisatie zoals de jongerenpool. Via **Matchpoint** kunnen medewerkers vervolgens tijdelijk werkzaamheden verrichten op andere afdelingen.

We zetten **Profile Dynamics** in om op individueel- en teamniveau zo goed mogelijk te kunnen samenwerken, begeleid door gecertificeerde medewerkers. Dat we hier veel van hebben geleerd blijkt uit de inzet en commitment van onze

medewerkers tijdens een recente crisissituatie waarbij het brugdeel van de Koningin Julianabrug op huizen en winkels viel. Onze medewerkers toonden enorm veel commitment en professionaliteit in het begeleiden van betrokkenen en het oplossen van de situatie.

Als betrekkelijk nieuwe organisatie zijn we dan ook enorm trots dat de score voor werkplezier in een jaar tijd van 7.2 naar een 7.4 is gestegen. Daarnaast stonden we in de top 3 van 'Beste Werkgever' met een 7.1.

*"Met name de vrijheid, flexibiliteit en het vertrouwen dat ik krijg van mijn leidinggevende vind ik belangrijk. Ik heb veel mogelijkheden om mijzelf te ontwikkelen, bijvoorbeeld via de opleidingen en workshops die op de Ontwikkelmarkt werden aangeboden."*

MEDEWERKER GEMEENTE ALPHEN AAN DEN RIJN

*Onze prestaties worden extern ook opgemerkt: in 2015 zijn we uitgeroepen tot een van de 10 gouden gemeenten én wonnen we de Wilbert van Seggelen-award voor de meest innovatieve aanbesteding. Veel van onze medewerkers worden uitgenodigd om te spreken op landelijke bijeenkomsten en een van onze directeuren stond in de finale van de beste overheidsmanager van het jaar 2015. We hopen u dan ook een goede indruk gegeven te hebben van de inzet en innovatieve werkwijze van onze gemeente en zo genomineerd te worden voor Beste Overheidsorganisatie 2016!*