

## Van MEERwaarde voor u

### *Strategische koers 2020 – 2025 Omgevingsdienst Rivierenland*

Omgevingsdienst Rivierenland (ODR) werkt aan een prettige, veilige en duurzame leefomgeving in onze regio. Dat doen we samen met onze opdrachtgevers: gemeenten Buren, Culemborg, Maasdriel, Neder Betuwe, Tiel, West Betuwe, West Maas en Waal, Zaltbommel en de provincie Gelderland.

### Onze missie – Waar we voor staan

De omgeving verandert. Dat stelt eisen aan ons en onze opdrachtgevers. We anticiperen op wijzigende wet- en regelgeving, spelen in op maatschappelijke trends en dragen bij aan de realisatie van de ambities van de gemeenten en de Provincie. Dit doen wij uiteraard binnen de kaders die zij stellen. Samen werken we aan een veilige en duurzame leefomgeving. We vinden het belangrijk dat die leefomgeving ook prettig is: fijn wonen, fijn ondernemen en fijn leven. Initiatieven van inwoners en ondernemers beoordelen we met deskundigheid en gedrevenheid. Samenwerking met opdrachtgevers, partners en met inwoners en ondernemers, is daarbij onmisbaar.

### Onze visie – Waar we voor gaan

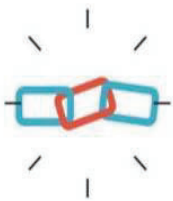


Omgevingsdienst Rivierenland heeft vergunningverlenende, toezichthoudende, handhavende (VTH) en adviserende taken op het gebied van de leefomgeving. We zijn en blijven een financieel gezonde uitvoeringsdienst die deze taken uitvoert.

Dat willen we de komende vijf jaar steeds beter doen door:

- ons **partnerschap** te versterken
- **meerwaarde** te bieden met onze dienstverlening

#### **Partnerschap versterken**



We staan dicht bij onze opdrachtgevers, inwoners en ondernemers. We zijn klantgericht en sparren met onze opdrachtgevers. Het versterken van partnerschap vraagt het nodige. ODR investeert daarom in samenwerking, relatiebeheer en korte lijnen. We zijn een open, naar buiten gerichte organisatie met een goed ontwikkelde 'antenne' voor wat er speelt.

#### **Meerwaarde bieden**



We willen ons werk steeds beter doen: onze opdrachtgevers, onze inwoners en ondernemers steeds iets extra's bieden. Van meerwaarde zijn. Daarom stellen we kwaliteit en innovatie centraal. En handelen we flexibel en transparant.

Meerwaarde zit ook in kleine dingen. Zoals een telefoontje op het juiste moment of net dat beetje extra aandacht. Dat vraagt om een juiste mindset.

## Onze strategie – Wat we gaan doen



We werken continu aan verbetering van onze uitvoering en organisatie. De lopende trajecten 'Klantgerichtheid', 'Management Development' en 'Omgevingswet' zetten we voort, met deze strategische koers als basis. De komende vijf jaar focussen wij ons op onderstaande negen onderwerpen:

### **1. Nog betere dienstverlening**

We willen er zijn voor inwoners en ondernemers. In de kern voeren we in opdracht diensten uit. Het traject 'Klantgerichtheid' geeft een impuls aan het duidelijk informeren, op maat communiceren en helpen van inwoners en ondernemers. We willen een dienstverlening die betrouwbaar, snel, persoonlijk, duidelijk en toegankelijk is. En we willen periodiek met onze opdrachtgevers in gesprek over dienstverlening, kwaliteit en maatwerk. Dat resulteert in een klanttevredenheid van tenminste 80%. We realiseren ons dat we gevraagde én niet gevraagde producten leveren. Bijvoorbeeld in onze toezicht en handhavingstaken. En dat heeft invloed op hoe de klant naar ons kijkt.

### **2. Uitvoering en beleid verbinden**

Onze opdrachtgevers hebben ambities geformuleerd voor de leefomgeving en hebben dit vastgelegd in hun beleid. De ODR voert dit beleid uit. De wisselwerking tussen beleid en uitvoering is belangrijk voor een goede dienstverlening en voor het halen van de ambities. Samen met onze opdrachtgevers willen we beleid en uitvoering sterker met elkaar verbinden. Dat doen we transparant. Bijvoorbeeld door de maatschappelijke effecten van ons handelen in beeld te brengen.

### **3. Aantrekkelijke werkgever zijn**

Onze medewerkers zijn onze sleutel. We vragen veel, maar bieden ook veel. Een aantrekkelijke werkomgeving bijvoorbeeld. En volop ruimte voor professionele vrijheid en ontwikkeling van nieuwe vaardigheden en rollen.

### **4. Sensitiviteit ontwikkelen**

We zijn ons bewust van de politieke omgeving van onze opdrachtgevers. Ons handelen sluit hier op aan. Sensitiviteit voor onze omgeving, de politiek en het bestuur, zien we als kerncompetentie in onze organisatie. Dit komt terug in ons HR-beleid.

### **5. Relaties intensiveren**

De relatie met opdrachtgevers versterken, is op alle niveaus van belang: politiek, bestuurlijk, management en uitvoerend. Succesvol relatiebeheer is dus voor iedereen een belangrijke taak.

### **6. Gelijk speelveld**

Een gelijk speelveld – dezelfde voorwaarden en gelijke werkprocessen – biedt veel voordeel. Het is eerlijk voor inwoners en ondernemers en we kunnen efficiënter werken. Naast deze uniformiteit, is het belangrijk maatwerk te blijven bieden in dienstverlening. Onze opdrachtgevers zijn verschillend en hebben verschillende behoeften. In de komende jaren willen we dit vooral in dialoog oppakken met onze opdrachtgevers.

### **7. Kwaliteit als basis**

Kwaliteitsverbetering en professionalisering van de VTH-taken was zes jaar geleden de belangrijkste reden voor de oprichting van omgevingsdiensten in Nederland. Dit doel staat nog steeds overeind. Daarom meten we de kwaliteit van onze producten en diensten en werken we met verbeterteams.

### **8. Kennis ontwikkelen**

We zijn deskundig en worden gewaardeerd om onze kennis. Dat moet zo blijven. We houden onze kennis op bestaande thema's bij en ontwikkelen kennis op strategische ambities en thema's. En we gaan verder: we delen kennis en passen het toe. We gaan onze opdrachtgevers actief meenemen in de ontwikkelingen die er op ons afkomen.

### **9. Innoveren**

We willen steeds betere en efficiëntere diensten leveren. Op het terrein van informatiegestuurd werken en digitalisering zien we kansen om ons werk slimmer te organiseren. De noodzaak én de mogelijkheden om relevante data in ons werk te gebruiken, worden steeds groter. Dit zien we ook terug in nieuwe wetgeving, zoals de Omgevingswet. We hebben daarvoor aanvullende kennis, kunde en vaardigheden nodig.

## **De vertaling naar onze organisatie**

De strategische koers 2020-2025 is bepalend voor ons handelen 'in eigen huis' en voor de samenwerking met onze opdrachtgevers, inwoners, ondernemers en partners. Als overeenstemming en besluitvorming over de strategische koers bestaat, vertalen we deze naar een uitvoeringsplan voor de ODR-organisatie.