gemeente
Haarlemmermeer

nota van B&W

Onderwerp	Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026
Portefeuillehouder	Marjolein Steffens-van de Water
Collegevergadering	14 januari 2025
Inlichtingen	Charlotte Holst
Registratienummer	11707095

1. Voorstel

Collegebesluit(en)

Het college heeft besloten om:

1. de 'Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026' met vier thema's: in één keer goed geregeld, eenvoudig voor iedereen, persoonlijke hulp waar nodig en leren & verbeteren' vast te stellen;
2. deze nota ter informatie te zenden aan de raad.

2. Samenvatting

In onze gemeente willen we dat onze dienstverlening makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden is. Dit hebben we afgesproken in de 'Visie Dienstverlening: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden' (Visie Dienstverlening, 2022.0000375). Om dit te bereiken stellen we elke twee jaar een uitvoeringsagenda vast. In de uitvoeringsagenda staat aan welke onderwerpen we gaan werken en welke resultaten we willen bereiken.

Met deze nota kijken we vooruit naar wat we in 2025 en 2026 gaan doen om uitvoering te geven aan de Visie Dienstverlening. We zetten onze inwoners, ondernemers en organisaties centraal en betrekken hen actief bij het verbeteren van de dienstverlening. Verbeteren doen we aan de hand van vier thema's: in één keer goed geregeld, eenvoudig voor iedereen, persoonlijke hulp waar nodig en leren & verbeteren.

3. Uitwerking

3.1 Wat willen we bereiken?

Bijna iedereen in Haarlemmermeer heeft weleens contact met de gemeente. Met een (aan)vraag, een melding of met een verzoek om iets te regelen. Dat kan gaan over financiële hulp, het starten van een onderneming, het organiseren van zorg of het aanvragen van een paspoort. Hoe de mensen in onze gemeente dit contact ervaren hangt af van hoe wij onze dienstverlening hebben ingericht. Dat gaat niet alleen over het contact aan de balie, via de telefoon of de website, maar ook over hoe we onze processen en systemen inrichten.

In onze gemeente willen we dat de dienstverlening makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden is. Dat hebben we afgesproken in de Visie Dienstverlening. Eens per twee jaar bepalen we wat er nodig is om uitvoering te geven aan de opgaven die uit de visie voortkomen.

Dat doen we door te ontwerpen en te verbeteren vanuit de behoefte van de mensen in onze gemeente en door samen te leren en experimenteren.

Het gaat er niet om dat we meer doen, door meer kanalen open te stellen of meer informatie te versturen. Het gaat erom dat we het op onderdelen beter doen. En vooral dat we de leefwereld van onze inwoners en ondernemers als uitgangspunt nemen. Een mensgerichte manier van werken dus, waarbij de mensen in onze gemeente meer zeggenschap krijgen en er eerder en beter naar hen wordt geluisterd. Een dienstverlening die we op een andere manier ontwerpen: niet alleen voor onze inwoners en ondernemers maar vooral ook samen met hen.

3.2 Wat gaan we daarvoor doen?

Om dienstverlening te leveren die goed aansluit op de behoefte van de mensen in onze gemeente, is het belangrijk hen goed te kennen. Om te bepalen waar we in 2025 en 2026 onze focus moeten leggen zijn we niet uitgegaan van aannames, maar hebben we de behoeften en ervaringen van onze inwoners, ondernemers en organisaties onderzocht. We hebben gesprekken met hen gevoerd en we hebben inzichten verzameld uit klantreizen, klanttevredenheidsonderzoek en gebruikersonderzoek. We hebben ook gebruik gemaakt van inzichten, aanbevelingen en goede voorbeelden uit landelijke onderzoeken en (trend)rapporten zoals '*Burgerperspectief op dienstverlening van de overheid*' van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties, '*Gezien, gehoord en geholpen willen worden*' van het Sociaal en Cultureel Planbureau en '*Het Landschap van Ondernemersdienstverlening*' van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG).

In de 'Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026' (bijlage 1) staat een uitgebreid overzicht van de resultaten uit de gesprekken en het onderzoek. We lichten hier een aantal belangrijke punten uit:

- **De mens als uitgangspunt** - uit gesprekken komt naar voren dat onze medewerkers mensgerichter kunnen werken. Inwoners en ondernemers geven aan regelmatig last te hebben van de inrichting van onze processen en systemen: de systeemwereld is dan leidend. Met een 'omnichannel'-aanpak – waarbij we onze contactkanalen vanuit het perspectief van de gebruiker in samenhang inrichten en beheren – en door verbeteringen op basis van data, zorgen we dat onze kanalen beter op elkaar aansluiten. Dit leidt tot een eenduidige en soepele klantreis, waardoor het gebruik eenvoudiger wordt en onnodige contacten worden verminderd. Deze aanpak sluit naadloos aan bij de nota 'Het juiste kanaal op het juiste moment: een strategie voor klantcontact' (7705540).
- **Het begint met luisteren** - inwoners en ondernemers hebben soms de indruk dat er niet voldoende naar hen geluisterd wordt, of dat er wel geluisterd wordt, maar dat er weinig met een ervaring of signaal wordt gedaan. Zij geven aan zich niet, of helemaal niet betrokken te voelen bij de beslissingen van onze gemeente. Als we de mens als uitgangspunt nemen, is het nodig om de buitenwereld naar binnen te halen door te leren van ervaringen van inwoners en ondernemers en te luisteren naar het advies van belangenorganisaties en ervaringsdeskundigen. Dit versterkt vertrouwen en leidt tot effectievere, mensgerichte dienstverlening.
- **Wederzijds vertrouwen** - het vertrouwen in de overheid staat onder druk. Goede dienstverlening van de gemeente zoals het nakomen van afspraken en het laagdrempelig betrekken en echt luisteren naar inwoners, ondernemers en organisaties helpt om dit vertrouwen te verbeteren. Tegelijk vraagt het ook van ons als gemeente om uit te gaan van vertrouwen. Bijvoorbeeld door duidelijk en open te communiceren en door waar mogelijk af te wijken van overbodige bureaucratische regels.

- **Maak het simpel** - de dienstverlening is soms nog te ingewikkeld. We gebruiken moeilijke woorden of schrijven brieven die niet duidelijk zijn. Het is niet altijd duidelijk wat inwoners, ondernemers en organisaties van de gemeente kunnen verwachten en wat wij van hen verwachten. Informatie is versnipperd en niet altijd voor iedereen toegankelijk. Uit klantreizen blijkt dat veel processen makkelijker kunnen. Het is belangrijk dat zoveel mogelijk mensen zonder hulp gebruik kunnen maken van onze dienstverlening. Als dat niet lukt, zorgen we voor een persoonlijk alternatief, een hulpstructuur.
- **Houd rekening met beperkte capaciteit -** het verbeteren van onze dienstverlening vraagt om inzet van management en medewerkers. Daar is niet altijd voldoende capaciteit voor. Innovatieve technieken zoals kunstmatige intelligentie, een data-gestuurde aanpak en integrale samenwerking kunnen helpen om slimmer en efficiënter te werken. Bij het maken van deze uitvoeringsagenda hebben we hier rekening mee gehouden. We hebben meer focus aangebracht en nog beter aangesloten op bestaande initiatieven, projecten en opgaven.

Vier thema's met focuspunten

In de 'Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026' staat precies wat we de komende twee jaar gaan doen om de Visie Dienstverlening uit te voeren. We werken aan vier thema's: in één keer goed geregeld, eenvoudig voor iedereen, persoonlijke hulp waar nodig en leren & verbeteren (zie figuur 1). Elk thema heeft een aantal belangrijke focuspunten. Samen zorgen deze thema's, projecten en activiteiten ervoor dat onze dienstverlening steeds makkelijker, betrouwbaarder, menselijker en meer verbonden wordt.



Figuur 1: Thema's met focuspunten

1. **In één keer goed geregeld** - we zorgen ervoor dat inwoners en ondernemers onze dienstverlening ervaren als meer betrouwbaar en voorspelbaar. Dat doen we door afspraken na te komen en op tijd te informeren over de status van aanvragen, zodat mensen niet zelf hoeven te bellen. Zo vermijden we onduidelijkheid. Als contact nodig is, zorgen we voor directe afhandeling door de juiste persoon of afdeling, zodat onnodig doorverwijzen en ergernis worden voorkomen.

2. **Eenvoudig voor iedereen** - we werken aan toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening voor iedereen, ongeacht digitale vaardigheden of taalniveau. We maken onze digitale kanalen makkelijker te gebruiken en zorgen ervoor dat informatie duidelijk is. Het gemeentehuis is goed bereikbaar en fysiek toegankelijk. Zo regelen inwoners en ondernemers hun zaken sneller en met minder drempels.

3. **Persoonlijke hulp waar nodig** - we zorgen dat er ondersteuning is voor inwoners en ondernemers die moeite hebben met onze dienstverlening, vooral bij complexe procedures of voor kwetsbare groepen. Hulp wordt goed vindbaar en toegankelijk gemaakt voor iedereen die dit nodig heeft, bij elke stap in een klantreis. We werken samen met partners die hulp en ondersteuning bieden, zoals het Informatiepunt Digitale Overheid bij de bibliotheek en cliëntenondersteuners. Zo bouwen we aan een netwerk van ondersteuning, zowel binnen de gemeentelijke organisatie als daarbuiten.

4. **Leren & verbeteren** - we leren voortdurend van de ervaringen van inwoners en ondernemers om onze dienstverlening te verbeteren. Klantsignalen, klachten en feedback verzamelen we systematisch en analyseren we. Met klantreizen lossen we knelpunten op en we stellen servicenormen op om de kwaliteit te verbeteren. Inwoners en ondernemers merken dat hun opmerkingen serieus worden genomen en dat we verbeteringen doorvoeren op basis van hun suggesties.

3.3 Wat mag het kosten?
De kosten voor de uitvoering van deze nota worden gedekt uit bestaande middelen die structureel zijn opgenomen in verschillende programma's in de programmabegroting.

Wat zijn de financiële risico's?
Onze gemeente loopt geen vermeldenswaardige financiële risico's bij de uitvoering van deze nota.

3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?
De gemeenteraad heeft met de vaststelling van de 'Visie Dienstverlening' de kaders vastgesteld. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Binnen het college is de portefeuillehouder Dienstverlening het eerste aanspreekpunt.

3.5 Welke overige relevante informatie is beschikbaar?
Communicatie en participatie
Omdat we flexibel en opgavegericht werken aan de Visie Dienstverlening, vinden we het belangrijk om voortdurend in gesprek te zijn met onze inwoners, ondernemers en organisaties. We betrekken hen actief bij het ontwerpen en verbeteren van de dienstverlening en gebruiken resultaten uit onderzoek en het meten van kwaliteit als basis voor verdere verbeteringen.

Zoals uitgelegd in hoofdstuk 3.2 van deze nota, hebben we uitgebreid gesproken met inwoners, ondernemers en organisaties om samen tot de Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026 te komen. We delen de uitkomsten met de deelnemers en nodigen hen uit om mee te praten en mee te denken over de uitvoering. Dit blijft een doorlopend proces om de dienstverlening steeds verder te verbeteren.

We richten ons niet op het communiceren van ambities en doelen. We willen vooral dat inwoners, ondernemers en organisaties de verbeteringen merken in de praktijk. Als het relevant of nodig is, delen we wel de behaalde resultaten, zodat we kunnen laten zien wat er is bereikt en samen trots kunnen zijn op de vooruitgang.

3.6 Wanneer en hoe zal de raad over de voortgang worden geïnformeerd?

Tijdens behandeling van de Visie Dienstverlening is afgesproken dat we jaarlijks rapporteren over de uitvoering van de Visie Dienstverlening. We besteden daarbij aandacht aan het versterken van de informatiewaarde van telefonische bereikbaarheid, digitale toegankelijkheid (volgens de VNG-richtlijn) en het verbeteren van brieven. Zoals beschreven in de brief aan de raad 'Reactie op aanbevelingen rapporteurs Duisenberg 8e tranche- programmabegroting 2025-2028' (X-24102408.633) zetten we de ingezette koers voort.

Concreet betekent dit dat we in het eerste kwartaal van 2026 de raad informeren over de resultaten van de uitvoering van de Visie Dienstverlening in 2025. Daarnaast rapporteren we in het eerste kwartaal van 2025 nog over de resultaten van de uitvoering in 2024.

3.7 Wat betekent dit voor de Metropoolregio Amsterdam (MRA)?

Dit voorstel heeft geen gevolgen voor de MRA en er zijn met betrekking tot dit onderwerp geen regionale afspraken gemaakt.

4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris, de burgemeester,

Cees Vermeer Marianne Schuurmans-Wijdeven

Bijlage(n)

- Uitvoeringsagenda Dienstverlening 2025-2026