gemeente
Haarlemmermeer

raadsvoorstel

Onderwerp	Visie dienstverlening: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden
Portefeuillehouder	Marjolein Steffens-van de Water
Steller	Charlotte Holst (023 5676435)
Collegevergadering	1 maart 2022
Raadsvergadering	
Raadsvoorstelnummer	2022.0000375

1. Voorstel

Collegebesluit(en)

Het college besluit de raad voor te stellen om:

1. de visie dienstverlening vast te stellen als gezamenlijk toekomstbeeld voor het ontwerp en doorontwikkeling van een dienstverlening die aansluit op de leefwereld en daarmee de behoeften en wensen van onze inwoners, ondernemers en organisaties door middel van vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden;
2. de Nota Dienstverlening (2010.0048491) en de Actualisatie Nota Dienstverlening (X2016.20569) in te trekken.

2. Samenvatting

De visie dienstverlening geeft antwoord op de vraag: wat is het gezamenlijke toekomstbeeld dat we hanteren van het contact tussen onze inwoners, ondernemers en organisaties en hun gemeente. We gaan daarbij uit van vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden.

Deze visie helpt ons om het de komende jaren op onderdelen beter te gaan doen. Dit vraagt ook van ons dat wij het ánders gaan doen. Met een aanpak waarbij onze inwoners, ondernemers en organisaties écht centraal staan.

In de uitvoering van deze visie op dienstverlening maken we gebruik van een aanpak waarbij we flexibel (kunnen) meebewegen met de huidige en toekomstige technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. En die zich waar nodig of gewenst aanpast aan de behoefte van onze inwoners, ondernemers en organisaties. Een aanpak die zowel aandacht heeft voor de structuur als voor de cultuur van de organisatie die nodig is om onze ambities te realiseren. We gaan daarom uit van twee uitgangspunten:

1. ontwerpen en verbeteren van dienstverlening vanuit de behoefte van onze klanten;
2. stap voor stap verbeteren van de dienstverlening door samen te leren en te experimenteren.

We bepalen tweejaarlijks met een strategische agenda wat er nodig is om uitvoering te geven aan de opgaven die voortkomen uit onze visie op dienstverlening.

3. Uitwerking

3.1 Wat willen we bereiken?

Deze visie op dienstverlening bouwt voort op de Nota Dienstverlening (2010.0048491) en de Actualisatie Nota Dienstverlening (X2016.20569) en vervangt deze. We bieden de raad een visie op dienstverlening die nadrukkelijk oog heeft voor de lokale behoeften en verwachtingen van de mensen in Haarlemmermeer, maar ook aansluit op landelijke inzichten en signalen. Zoals de landelijke visie op Gezamenlijke dienstverlening; een uitwerking van het landelijk programma Werk aan Uitvoering van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK).

Deze visie geeft richting aan het ontwerp en de doorontwikkeling van een dienstverlening die (nog) beter aansluit bij de leefwereld en daarmee de behoeften en wensen van onze inwoners, ondernemers en organisaties. We gaan daarbij uit van vier serviceprincipes die iets zeggen over hoe we willen dat onze dienstverlening wordt ervaren: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden.

Dienstverlening gaat over het contact met mensen: inwoners, ondernemers en organisaties in verschillende rollen ten opzichte van de overheid. Voor het gemak gebruiken we in deze nota daarom het woord 'klant'. Hoewel dit contact steeds vaker digitaal wordt vormgegeven, is voor onze dienstverlening de mens altijd het uitgangspunt.

Laat het duidelijk zijn dat het bij deze visie niet per definitie gaat over méér doen, door meer kanalen open te stellen of openingstijden te verruimen. En hoewel de efficiency van de dienstverlening belangrijk is met het oog op de strategische heroriëntatie en de dienstverlening zeker op onderdelen béter kan (brief aan de raad Voortgang, resultaten en dóórontwikkeling gemeentelijke dienstverlening X.2020.02547), wordt nadrukkelijk gevraagd om het de komende jaren ánders te gaan doen.

'Anders' betekent dat we in de kern anders omgaan met de omgeving binnen en buiten de organisatie, die steeds meer in elkaar overvloeit. Dat we de leefwereld van de klant en niet de systemen en processen van de organisatie meer als uitgangspunt nemen. Het vraagt om een werkwijze waarin inwoners en ondernemers meer zeggenschap krijgen en er eerder naar hen wordt geluisterd. Een dienstverlening die we op een andere manier ontwerpen: niet alleen vóór onze klanten maar vooral ook samen mét onze klanten.

Wat is dienstverlening?

Dienstverlening gaat over wat we als gemeente leveren, hoe we dat leveren en hoe we daarbij omgaan met de vraag van onze klanten. Dat betekent dat deze visie niet alleen iets zegt over hoe we het contact aan de voorkant vormgeven via kanalen zoals de balie, de telefoon en de website. Zij geeft ook richting aan hoe we de achterliggende processen en de onderliggende systemen inrichten. De dienstverlening is daarom nauw verbonden met het thema digitalisering. Hoe de digitalisering bijdraagt aan dienstverlening wordt uitgewerkt in een visie op digitalisering en een digitaliseringsstrategie. De visie op digitalisering is op 15 februari besproken in het college. De komende maanden wordt samen met de raad nader invulling gegeven aan de uitwerking van deze visie.

Dienstverlening is dus geen apart domein dat gebonden is aan bepaalde afdelingen. Dienstverlening is van iedereen: van baliemedewerker, beleidsmaker en manager tot bestuurder. Samen brengen we deze visie tot leven en maken we er een succes van!

Wat is de aanleiding, context?
Het verbeteren van onze dienstverlening is een continu proces. Daarin is al veel bereikt. We scoren op onze kanalen gemiddeld een voldoende tot ruim voldoende. Dit komt overeen met de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken van andere gemeenten (brief aan de raad Voortgang, resultaten en dóórontwikkeling gemeentelijke dienstverlening X.2020.02547). Tegelijkertijd zien we dat er nog genoeg te doen is.

Dit tijdperk van snelle technologische ontwikkelingen en scherp dalend vertrouwen in de overheid vraagt -juist nu- om een nieuwe visie op dienstverlening.

In 2019 en 2020 hebben wij een uitgebreide inventarisatie gedaan van de ervaringen en behoeften van onze klanten. Op basis van diverse gesprekken binnen en buiten de organisatie, bestaand beleid, landelijke ontwikkelingen, uitgebreid klantonderzoek, klachtenrapportages, klantsignalen en verschillende landelijke trends, ontwikkelingen en onderzoeksrapportages zijn vier serviceprincipes opgesteld. Hierover is de raad met de hierboven genoemde brief geïnformeerd.

In het 'Amendement bij Strategische Agenda van de Voorjaarsrapportage 2020' (raadsvoorstelnummer 3821640) heeft de gemeenteraad aangegeven dat ook zij "met enige regelmaat signalen ontvangt over de gemeentelijke dienstverlening. Dan blijkt dat men na contact met de gemeente niets meer verneemt, of dat men helemaal niet in gesprek komt met de gemeente. Ook wordt met enige regelmaat gedeeld dat het soms lijkt alsof de gemeente uit verschillende onderdelen bestaat."

Deze signalen sluiten aan op de inzichten die wij hebben verzameld in 2019 en 2020.

De strategische heroriëntatie (2021.0001203) leidt er bovendien toe dat visievorming op de dienstverlening harder nodig is dan ooit. Op 1 juli 2021 heeft de raad daarom met het 'Amendement bij Strategische Agenda van de Voorjaarsrapportage 2021' (raadsvoorstelnummer 2021.0001186) besloten om een nieuwe visie dienstverlening richting inwoners, ondernemers en organisaties op te stellen.

Wat verwacht de klant?
Inwoners en ondernemers ervaren uitstekende dienstverlening van commerciële bedrijven in hun dagelijks leven. Zij stellen dezelfde eisen aan de dienstverlening van hun lokale overheid. De dienstverlening van de gemeente is echter meer divers en complex. Niet alleen vanwege de grote diversiteit in producten en diensten, maar ook omdat onze klanten in verschillende rollen contact hebben met onze gemeente. Het is daarom belangrijk dat we de komende jaren focus aanbrengen en keuzes maken op basis van de behoeften van onze klanten. En hen dat ook vertellen, zodat klanten weten wat zij kunnen verwachten van onze dienstverlening.

Klanten verwachten dat de dienstverlening van de gemeente betrouwbaar, begripvol en eenvoudig is. Een gemeente die communiceert in begrijpelijke taal en de individuele klant centraal stelt. Dit blijkt onder andere uit het eerder genoemde onderzoek dat de Nationale Ombudsman liet uitvoeren in 2019 (Relatie burger overheid 2030). Ook lokale gesprekken met inwoners, ondernemers en (belangen)organisaties, zoals tijdens het Discussiecafé Dienstverlening en het Haarlemmermeers Ondernemers Platform, bevestigen deze inzichten.

Wat zijn de relevante ontwikkelingen?
Ontwikkelingen in de samenleving op het gebied van overheidsdienstverlening en digitalisering maken een nieuwe visie op dienstverlening juist nu zeer relevant. Door de coronacrisis heeft digitalisering onverwacht een sprong vooruit gemaakt. Werken, onderwijs en zorg gebeurt vaker op afstand, net zoals het bestellen van producten en het onderhouden van sociale contacten. Kansen en risico's van de digitale samenleving worden uitvergroot. Terwijl het vertrouwen van inwoners in hun gemeente sterk daalt.

Inwoners en ondernemers kunnen door de overheid in grote problemen raken. Erkenning van hun situatie en hulp laten soms lang op zich wachten. Ook wij kunnen hiervan leren door onze dienstverlening op een andere manier in te richten. Door nog beter naar onze klanten te luisteren, de mogelijkheden te benutten om mensen in een eerder stadium aan het woord te laten en door mensen op weg te helpen die vastlopen (Jaarverslag Nationale ombudsman 2020). Meer aandacht voor de menselijke maat dus.

Demografische en maatschappelijke ontwikkelingen dragen bij aan een veranderende behoefte en vragen om een dienstverlening die flexibel meebeweegt met deze ontwikkelingen en zich waar nodig of gewenst aanpast aan de verwachtingen van onze klanten. Voorbeelden zijn de groei van de bevolking door de schaalsprong woningbouw maar ook de vergrijzing. Ondanks een betere levensverwachting in goede gezondheid stijgt de kans op ziekte of een handicap naarmate mensen ouder worden. Denk daarbij aan slecht(er) horen of zien, maar ook aan minder goed ter been zijn of dementie. Hoe zorgen we dat onze dienstverlening de komende jaren goed aansluit op deze veranderingen? En dat iedereen mee kan (blijven) doen?

Ook veranderende wetgeving is van invloed op de relatie tussen de gemeente en de samenleving. Denk bijvoorbeeld aan de Omgevingswet, de Wet open overheid en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer. Van een autonome 'leverancier' van diensten, ontwikkelt de gemeente zich naar een volwaardige samenwerkingspartner voor inwoners, ondernemers, organisaties en andere overheden.

Welk doel wordt nagestreefd?
Wij streven naar een dienstverlening die voldoet aan vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Deze principes zijn bedoeld als richtlijn die helpen om nu en in de toekomst goede dienstverlening te leveren die aansluit bij de behoefte van onze klanten.



Makkelijk
Iedereen kan onze dienstverlening eenvoudig gebruiken, het maakt niet uit aan welk kanaal iemand de voorkeur geeft: online of offline.

- **Toegankelijk**: onze dienstverlening is zowel digitaal als fysiek toegankelijk. Met onze Lokale Inclusie Agenda (X.2019.16407) wordt hier nader invulling aan gegeven. Als iemand geen aanvraag via de website kan doen, is er een ingang naar ondersteuning binnen of buiten onze organisatie. Denk daarbij aan een laagdrempelig persoonlijk alternatief, zoals een fysiek loket of telefoonnummer.
- **Snel:** door slimme inzet van data en techniek en het eenvoudiger maken van processen is een aanvraag of melding zo geregeld en ontvangt de klant een goed en snel antwoord en/of tijdige informatie over de voortgang.
- **Eenvoudig:** we maken onze dienstverlening gebruiksvriendelijk, we zijn bijvoorbeeld terughoudend bij het opstellen van regels, maken processen eenvoudiger en vragen niet meer informatie uit dan strikt noodzakelijk voor het proces.
- **Duidelijk:** de communicatie via onze kanalen is in begrijpelijke taal. Het is duidelijk waar mensen moeten zijn, wat er van een klant verwacht wordt en wat de klant van de gemeente kan verwachten; welke stappen deze moet nemen om een melding of een aanvraag te doen of om een initiatief in te brengen.

Betrouwbaar
Onze dienstverlening is instrumenteel goed op orde. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

- **Afspraken nakomen**: we maken duidelijke afspraken en we komen onze afspraken na. We hanteren bijvoorbeeld duidelijke servicenormen voor onze dienstverlening en zijn daar transparant over. Dat geeft duidelijkheid voor inwoners, ondernemers, organisaties én medewerkers.
- **Bereikbaar**: klanten kunnen ons goed bereiken via de verschillende kanalen. Er is altijd een digitaal kanaal beschikbaar. Waar mogelijk worden (aan)vragen direct beantwoord of in behandeling genomen. Omdat onze gemeente uitgestrekt is, kunnen klanten naast het raadhuis ook in servicecentra terecht.
- **Digitaal**: onze producten en diensten zijn digitaal op een veilige manier beschikbaar zodat de meeste mensen zelfstandig en wanneer zij dat willen hun zaken met de gemeente kunnen regelen.
- **Basis op orde**: informatie over onze dienstverlening is actueel, correct en vindbaar. Onze dienstverlening is in de huisstijl en daardoor herkenbaar als van de gemeente Haarlemmermeer. We handelen een aanvraag binnen de gestelde termijn af of nemen contact op als dat niet lukt. We laten de klant weten dat een aanvraag of melding in goede orde ontvangen is. We gaan zorgvuldig om met data en informatie van onze klanten; onze dienstverlening voldoet aan de eisen gesteld in de Baseline Informatiebeveiliging Overheid (BIO) en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG).

Menselijk
Wij benaderen de dienstverlening vanuit de leefwereld van onze inwoners en ondernemers, niet vanuit onderliggende processen en systemen.

- **Gastvrij:** we hebben oog voor de 'vraag achter de vraag' en we zorgen dat de klant zich welkom, gehoord en geholpen voelt.

- **Oplossingsgericht:** we zoeken naar passende oplossingen. Dat betekent dat we in de eerste plaats met mensen meedenken om te kijken wat er wél kan. We sluiten waar nodig aan op individuele situaties en gebeurtenissen met behulp van maatwerk zoals ook gesteld in 'Koersvast, steeds beter', beleidskader voor het Sociaal Domein 2019-2023 (2019.0058019). Medewerkers krijgen de ruimte om, binnen gegeven kaders, professioneel te kunnen handelen. Dit oplossingsgerichte maatwerk komt ook tot uiting doordat we gebiedsgericht werken, aansluitend op de lokale situatie en passend in het gebied (wijk/dorp/kern).
- **Persoonlijk:** door slimme inzet van data en techniek maken we de dienstverlening persoonlijker. Dat betekent bijvoorbeeld dat een klant wordt herkend bij een aanvraag en inzicht heeft in de voor hem/haar relevante informatie. Waar mogelijk maken we de dienstverlening zelfs proactief, dat wil zeggen dat de gemeente het initiatief neemt, bijvoorbeeld bij jaarlijks herhalende aanvragen of verlenging van producten en diensten. En er is altijd een persoonlijk alternatief beschikbaar voor onze digitale dienstverlening.
- **Meelevend:** klanten worden benaderd met een flexibele en empathische instelling die het mogelijk maakt goed aan te sluiten bij hun leefwereld. Dit geldt zowel bij de gestandaardiseerde (digitale) dienstverlening als bij de dienstverlening die het beste via maatwerk wordt geleverd. Vanuit vakmanschap zoeken we daarbij de juiste balans tussen doelmatigheid en rechtmatigheid.

Verbonden
We zorgen dat een klant in één keer op de juiste plaats terecht komt, ook buiten onze eigen organisatie.

- **Één loket**: het is duidelijk voor klanten waar zij moeten zijn. Zij hebben zo min mogelijk last van de verschillen binnen onze organisatie en de verschillen met andere overheidsorganisaties. We opereren als één gemeente of zelfs één overheid en verwijzen gericht door.
- **In één keer goed**: het maakt niet uit via welk kanaal iemand binnenkomt, niemand wordt van het kastje naar de muur gestuurd. Waar mogelijk of nodig bieden we de klant één vaste contactpersoon en werken we multidisciplinair en clusteroverstijgend of zelfs organisatie overstijgend samen.
- **Samen:** we sluiten aan op landelijke initiatieven voor samenwerking ter verbetering van de dienstverlening en de ontwikkeling van (generieke) oplossingen zoals dat gebeurt bij de landelijke standaardisatie van gemeentelijke diensten, processen en systemen. Haarlemmermeer stelt zich op als 'slimme volger'. We ontwikkelen de dienstverlening samen met de klant, bijvoorbeeld met gebruikerstesten of andere vormen van participatie. Waar nodig betrekken we ervaringsdeskundigen bij de ontwikkeling en verbetering van onze dienstverlening.
- **Gelijkwaardig:** het maakt niet uit via welk kanaal iemand binnenkomt, het resultaat van de melding of aanvraag is altijd gelijk. De geleverde informatie is altijd hetzelfde, dit hangt niet af van de plaats, het tijdstip of de medewerker die de informatie levert.

3.2 Wat gaan we daarvoor doen?
Belangrijk is dat we de ambities uit deze visie de komende jaren samen gaan realiseren. Dat is niet eenvoudig. De gemeentelijk dienstverlening is divers en complex. Onze dienstverlening vandaag de dag bestaat uit zo'n 130 verschillende producten en diensten die via combinaties van vijftien kanalen aan mensen in diverse rollen (ten opzichte van de gemeente), situaties en doelgroepen worden aangeboden. Daar zijn vervolgens weer talloze processen en systemen

mee verbonden. We moeten daarom keuzes maken en focus aanbrengen om stap voor stap toe te werken naar een dienstverlening die makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden is.

De doorontwikkeling van de dienstverlening is bovendien nooit af en vraagt om een opgavegerichte aanpak die meebeweegt met de technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. Een aanpak die zich waar nodig of gewenst aanpast aan de behoefte van onze klanten. Een aanpak die zowel aandacht heeft voor de structuur als voor de cultuur en die nodig is om onze ambities te realiseren. We gaan bij onze aanpak daarom uit van twee uitgangspunten:

1. ***Ontwerpen en verbeteren vanuit de behoefte van onze klanten***
   Om dienstverlening te leveren die goed aansluit op de behoefte van onze klanten is het belangrijk dat we onze klanten kennen. Daarbij gaan we niet uit van aannames. Behoeften en ervaringen van onze klanten onderzoeken we structureel. We gaan in gesprek en klanten worden betrokken bij het ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening. Als onderdeel daarvan meten we de tevredenheid van inwoners en ondernemers over onze dienstverlening kwantitatief en kwalitatief. Denk aan feedback van klanten, gebruikersonderzoek en klantreizen.

2. ***Stap voor stap verbeteren door samen te leren en te experimenteren***
   Het verbeteren van onze dienstverlening is een continu proces. We sluiten waar mogelijk aan op bestaande veranderprogramma's en projecten binnen de organisatie zoals Participatie en het programma Implementeren Omgevingswet. Daar waar we invulling geven aan nieuwe initiatieven, gebruiken we goede voorbeelden van andere organisaties en overheden. We delen ervaringen en casuïstiek en leren van klachten en onvolkomenheden om op basis daarvan de dienstverlening verder te verbeteren.

Integrale sturing op de kwaliteit van dienstverlening
De implementatie van deze visie vraagt om een effectieve manier van sturing op de voortgang en resultaten van de onderliggende opgaven en activiteiten. We werken met een strategische werkagenda. Deze geeft antwoord op de vraag: wat is de komende periode de ambitie voor onze dienstverlening? Welke thema's en opgaven geven we de ruimte en in welke mate. We toetsen (de activiteiten op) deze agenda aan de visie dienstverlening en de toekomst die we daarbij voor ogen hebben. De strategische agenda actualiseren we elke twee jaar. De bestaande strategische werkagenda 2020-2022 is eind 2020 met de raad gedeeld en word na afronding van het nieuwe coalitieakkoord geactualiseerd. Deze wordt ter kennisgeving aan de raad gestuurd.

Wat zijn de randvoorwaarden?
1. *Ambtelijk DNA dienstverlening*
   Het ontwikkelen van een dienstverlening die aansluit op de behoefte van onze klanten is niet alleen afhankelijk van de structuur van onze organisatie, maar meer nog van de cultuur van onze organisatie. Zonder aandacht voor 'het ambtelijk DNA dienstverlening' is het niet mogelijk om onze ambities uit deze visie te realiseren. We besteden daarom onder andere aandacht aan houding en gedrag met behulp van Hostmanship en de serviceprincipes.
2. *Verantwoord omgaan met data, beveiliging en privacy*
   Waar we de dienstverlening slimmer en efficiënter maken met techniek wordt soms gebruik gemaakt van artificiële intelligentie (AI), risicoprofielen en/of algoritmen. Bijvoorbeeld om een aanvraag sneller af te handelen. We moeten altijd kunnen verantwoorden welke beslissingen geautomatiseerd zijn genomen. Het is ook

belangrijk om als gemeente onze verantwoordelijkheid te nemen daar waar het gaat om de inzet van data over onze inwoners en ondernemers. We nemen de privacyregels in acht. Zie ook de juridische paragraaf onder paragraaf 3.5.

3. *Slim en verantwoord innoveren*
   Innovatie is dé manier om het anders te doen dan voorheen en de dienstverlening te verbeteren door deze slimmer, sneller en meer persoonlijk te maken, of deze efficiënter te organiseren. Daar waar de focus doorslaat naar innovatie als doel (en niet als middel) bestaat het risico de leefwereld van de gebruiker uit het oog wordt verloren. Klanten haken af of maken geen gebruik van innovatieve digitale dienstverlening. Gevolg kan zijn dat er meer persoonlijke duurdere kanalen moeten worden ingezet, er meer ondersteuning nodig is en er minder ruimte is voor maatwerk. Om dit te voorkomen betrekken we de klant bij het (her)ontwerp van onze dienstverlening.

3.3 Wat mag het kosten?

De middelen die nodig zijn voor de uitvoering van dit raadsvoorstel zijn geborgd in de programmabegroting 2022-2025 vanuit de diverse bestaande beschikbare budgetten.

De middelen die nodig zijn voor nieuwe initiatieven die bijdragen aan de uitvoering van deze visie en daarmee ook invulling geven aan de onderliggende doelstellingen uit de nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie (2017.0018231) zijn structureel geborgd binnen het exploitatiebudget Digitale Dienstverlening en IT Innovatie en het investeringsplan Digitale dienstverlening dat loopt tot en met 2025.

Wat zijn de financiële risico's

In deze visie staat beschreven hoe we een dienstverlening gaan realiseren die makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden is. We geven daar invulling en uitvoering aan met diverse projecten, pilots en activiteiten. Daar waar we aan de slag gaan met nieuwe initiatieven is het van belang om te zorgen dat de financiële dekking voor de activiteiten ook ná de afronding van een project geborgd is. Dat kan bijvoorbeeld gaan over activiteiten die voortkomen uit de inzet van een nieuw kanaal. Denk daarbij niet alleen aan het afhandelen van het klantcontact, maar ook aan het technisch en functioneel beheer van de techniek die dit mogelijk maakt. We besteden daarom nadrukkelijk aandacht aan de structurele borging van nieuwe initiatieven in de fase die vooraf gaat aan de implementatie dan wel uitvoering van deze initiatieven.

Strategische heroriëntatie

Gelet op het voorspelde tekort in het meerjarenbeeld over de jaren 2022- 2025 heeft de raad op 1 juli 2021 besloten tot een pakket ombuigingsmaatregelen.

Een van de ombuigingsmaatregelen is die van het efficiënter inzetten van de kanalen binnen de dienstverlening. Deze taakstelling valt op dit moment onder het programma Bestuur, samenleving en publiekscontact. Deze bezuinigingsopgave is tot stand gekomen vanuit de gedachte om de dienstverlenende processen efficiënter uit te kunnen voeren en hiermee een besparing van minimaal € 126.000 te realiseren met ingang van 2025. Dit bedrag is gebaseerd op de realisatie van een fte vermindering van ongeveer twee fte in schaal 7 en 8.

Na de vaststelling van deze visie op dienstverlening worden de maatregelen die nodig zijn om deze ombuiging voor het efficiënter inzetten van dienstverleningskanalen te realiseren, nader uitgewerkt. Als de verwachte efficiëntie met deze maatregelen niet behaald wordt, bestaat het risico dat deze bezuinigingsopgave niet gerealiseerd wordt.

3.4 Wie is daarvoor verantwoordelijk?

De gemeenteraad is verantwoordelijk voor het vaststellen van de visie dienstverlening. Het college is verantwoordelijk voor de uitvoering ervan. Dat betekent dat het college verantwoordelijk is voor het prioriteren en het maken van keuzes binnen de opgaven en activiteiten die nodig zijn om de visie te realiseren en tot uitvoering te brengen en eens in de twee jaar de strategische agenda dienstverlening vast te stellen. Binnen het college is de portefeuillehouder Dienstverlening het eerste aanspreekpunt.

3.5 Welke overige relevante informatie is beschikbaar?

Juridisch perspectief

Dienstverlening of gegevensverwerking die met behulp van algoritmes is geautomatiseerd, moet mensen gelijk behandelen, de vrijheid en zeggenschap niet inperken, open en controleerbaar zijn en in dienst staan van onze klanten. Bovendien hebben overheden in Nederland de plicht om besluiten over inwoners die met behulp van algoritmes worden genomen uit te leggen. Wij volgen in ons beleid (Wijzigen algemene inkoopvoorwaarden 2021.0002672) de juridische voorwaarden voor algoritmische toepassing van koploper gemeente Amsterdam. Zo borgen we dat we beschikken over instrumenten om rechtvaardige, rechtmatige en transparante besluiten te kunnen nemen met behulp van een algoritmische toepassing.

Participatie

Deze visie is gebaseerd op lokale ervaringen, inzichten, signalen en adviezen van onze inwoners, ondernemers en organisaties. In 2019 en 2020 zijn gesprekken gevoerd over onze dienstverlening met inwoners, ondernemers en belangenorganisaties (Discussiecafé dienstverlening en Haarlemmermeers Ondernemers Platform) met als uitgangspunt: wat gaat goed en wat kan beter? Er zijn onderzoeken gedaan onder het digipanel, de participatieraad, de BGH en onze ondernemers. We hebben ook signalen en pijnpunten uit klant(reis)onderzoek, klachtenrapportages en gebruikersonderzoek gebruikt. De signalen uit het 'Amendement bij Strategische Agenda van de Voorjaarsrapportage 2020' (raadsvoorstelnummer 3821640) sloten hier mooi bij aan. Ook zijn landelijke inzichten en adviezen uit onderzoeken van onder andere de Nationale Ombudsman en de VNG toegepast bij de totstandkoming van deze visie.

Gezien de wendbare en opgavegerichte uitvoering van deze visie vinden we het belangrijk dat we deze gesprekken met onze inwoners, ondernemers en organisaties continu blijven voeren. Dat we hen betrekken bij het ontwerp en het verbeteren van de dienstverlening en dat we resultaten uit onderzoek en het meten en monitoren van de kwaliteit van onze dienstverlening als startpunt gebruiken voor verdere verbetering.

Communicatie

Bij de communicatie over onze visie op dienstverlening vertellen we niet alleen aan onze klanten wat zij van ons kunnen verwachten. We zorgen ook dat we deze verwachtingen waar maken en dat we daarbij open staan voor het goede gesprek. De aanpak voor communicatie na vaststelling van de visie is daarom als volgt:

- We publiceren de essentie van de visie op dienstverlening via verschillende kanalen zoals de InforMeer, de website en sociale media breed met onze inwoners, ondernemers en organisaties. We nodigen hen daarbij uit om ideeën, ervaringen en signalen over onze dienstverlening kenbaar te maken. Online via de website, persoonlijk via de telefoon, via sociale media, of fysiek bij een bezoek aan het raadhuis

of een van onze servicelocaties. Dit is geen eenmalige uitnodiging, maar een continu proces om de dienstverlening te blijven verbeteren.
- We delen de visie via meer persoonlijke kanalen ook met een aantal lokale belangenorganisaties waaronder het Haarlemmermeers Ondernemers Platform, Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer, de Participatieraad en dorps- en wijkraden. We doen daarbij nadrukkelijk de uitnodiging tot het voeren van het gesprek over (knelpunten in) de uitvoering van de nieuwe visie.

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

De raad wordt eens in de twee jaar geïnformeerd over de door ons vastgestelde strategische agenda dienstverlening. De huidige strategische agenda wordt geactualiseerd naar aanleiding van de raadsbehandeling van de visie dienstverlening en het nieuwe coalitieakkoord. Jaarlijks ontvangt de raad een brief over de voortgang van deze agenda.

4. Ondertekening

Burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris, de burgemeester,

b/a P. van der Meulen

Michiel Ruis Marianne Schuurmans-Wijdeven

J. Nobel

gemeente
Haarlemmermeer

Onze visie op dienstverlening

Dienstverlening is de manier waarop we omgaan met de vraag van onze klanten. Het gaat vooral om de manier waarop ze dat ervaren. Daarvoor hebben we vier serviceprincipes.



Wie zijn onze klanten? Dat zijn inwoners, ondernemers en instellingen.

Klanten kunnen ons op allerlei manieren benaderen. De meest bekende kanalen zijn de balie, telefoon en website.





We groeien steeds meer naar dienstverlening waarbij de mens echt centraal staat en waarbij de beleving nog belangrijker is.

Vier serviceprincipes



Makkelijk

Iedereen kan onze dienstverlening eenvoudig gebruiken, ongeacht het kanaal waaraan iemand de voorkeur geeft.



Betrouwbaar

We zijn goed bereikbaar en informatie over onze dienstverlening is actueel, correct en vindbaar. We komen onze afspraken na.



Menselijk

Wij benaderen de dienstverlening vanuit de mens, niet vanuit de processen en systemen. De leefwereld van onze klanten staat voorop.



Verbonden

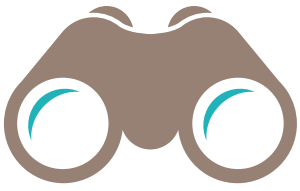
We zorgen dat een klant in één keer op de juiste plaats terecht komt, ook buiten onze eigen organisatie bij onze partners.



De serviceprincipes geven richting aan onze ambities. Zo sluiten we steeds beter aan op de behoeften van onze klanten.

Serviceprincipes gebruiken we om te toetsen of iets wel of niet bijdraagt aan een betere dienstverlening.





We brengen focus aan. Dat kan betekenen dat we sommige dingen niet meer, minder, of op een later tijdstip doen.

We werken continu aan de verbetering van onze dienstverlening. Dat doen we samen met onze klanten. We onderzoeken hun ervaringen en gaan in gesprek.

