

Resultaten dienstverlening 2021-2022



Makkelijk



Betrouwbaar



Menselijk



Verbonden

Hoofdstukken (CTRL click om direct door te gaan):

1. Kanaalstrategie klantcontact
2. Digitale dienstverlening
3. Telefonische bereikbaarheid
4. Kwaliteit brieven
5. Nieuwe gemeentehuis
6. Zaakgericht werken
7. Deregulering
8. Participatie en gebiedsgericht werken
9. Houding en gedrag
10. Nieuwe wetgeving
11. Meetbaar maken van de dienstverlening

1. Kanaalstrategie klantcontact

Een essentiële bouwsteen voor het door ontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening is een actuele kanaalstrategie. Goede dienstverlening vraagt namelijk om de juiste integratie van de verschillende kanalen in een optimale klantreis.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd?	
1	<i>Onderzoek naar integratie klantcontactkanalen</i> • Stageopdracht uitgevoerd door studente informatiemanagement (Universiteit van Tilburg) bij online team. Zij heeft een onderzoek uitgevoerd naar de integratie van klantcontactkanalen binnen gemeenten. • Onderzoek levert meer inzicht op in de inzet en integratie van kanalen voor het klantcontact in Haarlemmermeer. • Aanbeveling is om meer informatie-gestuurd (data gedreven) te werken en om feedback van gebruikers te vragen. We hebben data-gedreven werken daarom een nadrukkelijke plek gegeven in de visie dienstverlening: ken je klant. De tweede aanbeveling hebben we geïmplementeerd door gericht gebruikersonderzoek uit te voeren en feedback over de website en e-formulieren altijd mogelijk te maken. • Aanbeveling is om kanalen te verbinden door middel van technische oplossingen zodat er minder handmatig werk nodig is en klanten terugkoppeling krijgen via het kanaal van hun keuze. Dit nemen we mee bij nadere uitwerking kanaalstrategie 2023. • Aanbeveling is om indicatoren op te stellen voor succesvolle meldingen (MOB) om zo het proces te verbeteren en te kunnen sturen op resultaat. Dit nemen we mee bij nadere uitwerking kanaalstrategie 2023.
2	<i>Onderzoek naar kanaalvoorkeuren inwoners en ondernemers</i> • In 2021 is een onderzoek uitgevoerd naar voorkeuren van kanalen onder inwoners en ondernemers. Zie ook het artikel over dit onderzoek van MKB Amsterdam: https://mkb-amsterdam.nl/haarlemmermeer-sleutelt-aan-het-klantcontact/ • Conclusie: inwoners en ondernemers hebben een voorkeur voor de website, de telefoon en e-mail. Zij gebruiken liever geen social media voor contact met de gemeente. • Conclusie: voor het stellen van een eenvoudige vraag zoeken inwoners en ondernemers het liefst digitaal contact (81%) via de website. • Conclusie: voor het stellen van een ingewikkelde vraag zoeken inwoners en ondernemers het liefst persoonlijk contact via de telefoon (67%).

	- Conclusie: onze lokale bevindingen sluiten aan op resultaten landelijk onderzoek van onder andere de Universiteit Twente (w. Pieterse) naar kanaalkeuze door inwoners. - Onderzoeksresultaten zijn gedeeld met de participatieraad (8 november 2021) en tijdens een informatieve bijeenkomst met de gemeenteraad (12 mei 2022).
3	<i>Deelname aan VNG werkgroep ontwikkeling Omnichannel</i> - Projectleider VNG heeft presentatie gegeven aan clustermanagers en directeur dienstverlening over omnichannel: een strategie voor naadloos klantcontact. - Ambtelijk zijn we aangesloten op de werkgroep Omnichannel, we maken gebruik van inzichten en oplossingen van andere gemeenten bij de uitwerking van onze kanaalstrategie.
4	<i>Advies ombuigingsmaatregelen kanaalstrategie</i> Om een ombuiging te realiseren van minimaal € 126.000 in 2025 door een efficiëntere inzet van de kanalen binnen de dienstverlening zijn een tiental maatregelen uitgewerkt. Deze maatregelen worden meegenomen bij de uitwerking en implementatie van onze kanaalstrategie in 2023.
5	<i>Werkwijze raad kanaalstrategie</i> Kanaalstrategie is gekozen als oefenproject voor de werkwijze gemeenteraad bij participatie (X.2021.0001261). Er is daarom op 12 mei 2022 een informatieve bijeenkomst georganiseerd waarbij de gemeenteraad is geïnformeerd over het onderwerp kanaalstrategie en de resultaten van landelijk en lokaal onderzoek rondom kanaalkeuze. Op 27 oktober 2022 is een raadsessie gewijd aan het stellen van kaders bij de participatie over het onderwerp kanaalstrategie. De uitkomsten van deze bijeenkomst worden gebruikt bij de uitwerking van een kanaalstrategie in 2023.

2. Digitale dienstverlening

We zorgen dat onze producten en diensten zoveel mogelijk digitaal op een gebruiksvriendelijke manier beschikbaar zijn.

	Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd?
1	<i>Verbeteren website</i> - Er is gewerkt aan een nieuwe website die in samenwerking met andere gemeenten (Dimpact) is gerealiseerd: Open Online. De gemeentelijke website inclusief de nieuwssite InforMeer is live gegaan in november 2022. De projectenwebsites volgen begin 2023. Het nieuwe design van de websites past beter bij de huisstijl, is gebruiksvriendelijker opgezet, biedt inclusieve fotografie, is getest met Haarlemmermeerse gebruikers van verschillende doelgroepen (jong en oud, man en vrouw, inwoner en ondernemer, hoge en lage opleiding, iemand met een visuele beperking en iemand die laaggeletterd is) en is aangepast op basis van de opmerkingen van de gebruikers. - Voor de nieuwe website is de online content strategie vernieuwd. Deze strategie geeft richting aan op welke manier we content gebruiken om onze online dienstverlening makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden te maken. - Met behulp van zoekmachineoptimalisatie (SEO) zijn de 20 meest bezochte (toptaken) pagina's beter vindbaar gemaakt. Een aantal medewerkers is getraind in het beter vindbaar maken van webpagina's. - Om voor inwoners de (nieuwe) bezoeklocaties herkenbaarder en makkelijker vindbaar te maken via Google Maps en Apple Kaarten zijn recente foto's en beschrijvingen toegevoegd.
2	<i>Digitale toegankelijkheid verbeteren</i> - We werken aan het verbeteren en handhaven van de toegankelijkheid van de gemeentelijke websites. - De gemeentelijke website haarlemmermeergemeente.nl heeft een toegankelijkheidsverklaring gepubliceerd met een status B. Dat betekent dat de website grotendeels toegankelijk is. Begin 2023 wordt een audit voor de nieuwe website uitgevoerd. - Ook voor de Sociale Kaart www.socialekaarthaarlemmermeer.nl en de promotiewebsite visithaarlemmermeer.nl zijn audits uitgevoerd en zijn een toegankelijkheidsverklaringen gepubliceerd. Beide websites hebben een status B. - Medewerkers zijn getraind in kennis en vaardigheid om in staat te zijn de status B te handhaven voor de gemeentelijke website en de onderliggende miniwebsites. - Er is een overzicht opgesteld met websites waar gemeente de eigenaar of deelnemer van is. De toegankelijkheid van deze websites wordt in kaart gebracht.

	- De organisatie is geïnformeerd over de toegankelijkheidswetgeving en wat dat voor hun werk betekent. Er zijn trainingen beschikbaar gesteld zodat medewerkers meer kennis kunnen vergaren over toegankelijkheid en vanuit hun eigen rol kunnen bijdragen. - Er zijn hulpmiddelen ontwikkeld om de organisatie te helpen toegankelijk -dus inclusief- te publiceren. Denk aan een handleiding toegankelijke pdf's maken, een beslisboom voor pdf's, video's met uitleg. En er is een toegankelijk Word-sjabloon toegevoegd aan de standaard huisstijl documenten, medewerkers kunnen dit gebruiken als toegankelijke basis voor een nieuw document. - Een verwijzing naar overheidsrichtlijnen voor toegankelijkheid is opgenomen in de inkoopvoorwaarden.
3	<i>Intensiveren webanalyse en gebruikersonderzoek</i> - Er zijn meerdere gebruikersonderzoeken uitgevoerd op afstand. Op basis van deze gebruikersonderzoeken zijn verbeterplannen opgesteld en geïmplementeerd voor onder andere: statuskaart Melding Openbare Ruimte (MOB), lichtmastensysteem MOB, contactformulier, formulier bijstandsfraude, formulier Schipholbalie, afspraakformulier, WOO-verzoek, de nieuwe websites, de sociale kaart en visithaarlemmermeer.nl. - De nieuwe website is door een extern bureau getest met gebruikers. Zij hebben verschillende doelgroepen benaderd: jong en oud, man en vrouw, inwoner en ondernemer, hoge en lage opleiding, iemand met een visuele beperking en iemand die laaggeletterd is. De resultaten zijn gebruikt om de website gebruiksvriendelijker te maken. - Er is een standaard protocol voor gebruikersonderzoek opgesteld en geïmplementeerd. - Zie ook 11.3 voor de klantreis bijzondere bijstand.
4	<i>Kaartinformatie digitaliseren</i> - Er zijn digitale kaarten gemaakt voor extern gebruik zoals voor het project Van Afval naar Grondstof (VANG), gebiedsprogramma's, adoptierotondes, strooiroutes, ontwikkelgebied Badhoevedorp, archeologiebeleid, parkeerzones, monumentale bomen, stembureaus 2022, stemuitslag 2022, polderlinten en warmtetransitie. - Andere digitale kaarten zijn ontwikkeld voor gebruik binnen de gemeentelijke organisatie: kadastraal eigendom, zonnecarré, luchtkwaliteit, dashboard veiligheid, bodembelasting, bomen en laadpalen. - Er is een productvisie GEO opgesteld.
5	<i>Door ontwikkelen en verbeteren e-formulieren</i> 80% van de e-formulieren is beschikbaar met inlog en voor-ingevulde gegevens. Bij de overige 20% is een inlog niet nodig of belemmert het de inwoner of ondernemer. - Er zijn 50 nieuwe e-formulieren ontwikkeld. Bijna de helft van deze formulieren zijn een direct gevolg van de Corona-steunmaatregelen. Andere nieuwe e-formulieren zijn alcoholwetvergunning, vergunningsvrij bouwen, vergunningen en ontheffingen APV, schipholbalie en een contactformulier voor Oekraïners. - Ook bestaande formulieren zijn verbeterd op basis van gebruikersonderzoek: subsidie aanvragen en verantwoorden, leerlingenvervoer, reiskosten terugvragen, rolemmer aanvragen en contact met de gemeente. Bij het contactformulier is nu een duidelijke doorverwijzing naar het doen van een Melding Openbare Buitenruimte (MOB) en er is geen inlog meer. - Voor het proces rondom MOB is de statuskaart opnieuw gerealiseerd conform privacy wetgeving. Op de statuskaart kunnen mensen bestaande meldingen zien. Ook is in het formulier de mogelijkheid toegevoegd om aan te geven wanneer overlast heeft plaatsgevonden en is een link opgenomen voor het melden van kapotte lantaarnpalen. - Alle e-formulieren zijn overgezet in een nieuw, stabiel raamwerk. Hierdoor kan een nieuw formulier twee keer zo snel gemaakt worden. De formulieren kunnen makkelijker worden onderhouden. Ook voldoet dit raamwerk aan de eisen die gesteld worden aan het gebruik van DigiD.
6	<i>Uitvoeren innovatiepilots</i> - In 2021 is een pilot uitgevoerd met Robotic Process Automation (RPA): het door een virtuele medewerker laten uitvoeren van (veelal repetitieve) handelingen. Aan deze succesvolle pilot is in 2022 een vervolg gegeven: er zijn twee virtuele medewerkers geïmplementeerd. Eén bij SDV en één bij F&A. - Het e-participatieplatform is doorontwikkeld en het beheer van het platform is in samenwerking met andere gemeenten belegd. Er is nu een herkenbaar, toegankelijk en standaard platform beschikbaar voor gemeentelijke projecten met ruime (online) participatiemogelijkheden.

3. Telefonische bereikbaarheid

Telefonische bereikbaarheid is goed, maar de interne doorschakeling kan beter.

Zie ook brief aan de gemeenteraad over Telefonische Bereikbaarheid (X.2021.06364)

1	Onderzoek 0-meting telefonische bereikbaarheid - Onderzoeksbureau Telan heeft in de eerste helft van 2021 een onderzoek gedaan naar de telefonische dienstverlening. Doel was om te onderzoeken hoe goed of slecht het klantcontactcenter en de medewerkers bereikbaar zijn. Als 0-meting om vervolgens de bereikbaarheid te kunnen verbeteren - Conclusie: we zijn technisch goed bereikbaar, ook de bereikbaarheid van een aantal directe nummers is ruim voldoende. - Conclusie: de tweedelijns bereikbaarheid van de teams binnen de clusters is onvoldoende. Het contactcenter (0900 1852) kan vaak niet doorverbinden en terugbelnotities worden niet opgevolgd. Dat betekent dat inwoners, ondernemers of organisaties geen (direct) antwoord krijgen op hun vraag.
2	Aanpak verbeteren telefonische bereikbaarheid - Op basis van vier succesfactoren is een plan van aanpak opgesteld met een pakket aan maatregelen om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. - We zijn aan de slag gegaan met het verhogen van de bekendheid met en het uitbreiden van de technische mogelijkheden van Microsoft Teams en ondersteunende programma's zoals voicemail en de ontwikkeling van een app waarin de terugbelnotities een plek moeten krijgen. - Er zijn aanpassingen doorgevoerd op het proces en de vorm van de terugbelnotities. - We hebben geïnvesteerd op kennis en bewustzijn van eigen gedrag en professionaliteit van medewerkers in telefonische bereikbaarheid. Bijvoorbeeld door het opstellen van een instructiekaart bereikbaarheid welke is uitgedeeld bij de uitgifte van de nieuwe computers. - Er is aandacht voor telefonische bereikbaarheid op Intranet en via een nieuwe module in de e-learning voor nieuwe medewerkers: Meer dan Welkom - In 2022 is een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de gedragsmatige aspecten van (on)bereikbaarheid. Onder andere de bevindingen van dit onderzoek gebruiken we om invulling te geven aan een het vervolg in een herijkte Fase 2 van het project in Q4 2022 en Q1 en Q2 2023.
3	Vervolgonderzoek telefonische bereikbaarheid - Onderzoeksbureau Telan heeft einde 2022 een vervolgonderzoek (1-meting) uitgevoerd naar de telefonische dienstverlening. Uit de resultaten blijkt dat een verbeterproces op de organisatie van de telefonische bereikbaarheid tot stand is gebracht. De bereikbaarheid van het contactcenter is op onderdelen gemaximaliseerd tot 100% of procentueel verdubbeld. In de doorschakeling naar teams is het aantal geslaagde pogingen tot bereiken van medewerkers verbeterd van 46% naar 71%. De uitkomsten en aanbevelingen van het vervolgonderzoek worden verwerkt in te bereiken resultaten van Fase 2 van het project. - Door een trainee van Info+ is een analyse gedaan naar de zoekfunctionaliteiten van het contactcenter. Zoals de vindbaarheid van medewerkers op bereikbaarheid en vakinhoud.

4. Kwaliteit brieven

We verbeteren de kwaliteit van de brieven, zodat deze nog makkelijker en duidelijker zijn.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd	
1	Brievenmonitor - We zijn doorgegaan met het uitvoeren van een jaarlijkse brievenmonitor. We beoordelen daarin steeds een steekproef van brieven die de gemeente verstuurd heeft. Daarmee krijgen we inzicht in de kwaliteit van onze brieven. Zo kunnen we zien wat we moeten verbeteren. - De resultaten van de brievenmonitors zijn besproken met de clusters. Een belangrijk advies voor de meeste clusters was om hun standaardbrieven te herschrijven.
2	Meldpunt brieven Er is een meldpunt brieven. Wie een onduidelijke brief van de gemeente ontvangt, kan dat melden. De meldingen gebruiken we om de brieven te verbeteren. We hebben twee meldingen ontvangen.
3	Standaardbrieven herschrijven

	Er zijn duidelijk leesbare brieven geschreven voor onder andere het proces rondom de Wet open overheid, de Omgevingswet en de dienstverlening van SDV. Meerdere clusters herschrijven standaardbrieven over bijvoorbeeld vergunningen of subsidies.
4	<i>Taalcoaches en taalteam RED</i> - Er zijn ongeveer 30 medewerkers getraind als taalcoach. Elk cluster heeft nu ten minste één of meerdere taalcoaches die de collega's kunnen helpen bij het schrijven van duidelijke brieven. - Cluster RED heeft een taalteam dat bij collega's aandacht vraagt voor duidelijke teksten en hen daarbij helpt.
5	<i>Bulkbrieven</i> Er zijn afspraken gemaakt over het versturen van bulkbrieven. Dat zijn brieven die in een oplage van meer dan 500 worden verstuurd. We gebruiken de kennis van medewerkers van het contact center die weten met welke vragen mensen bellen. Zo proberen we zoveel mogelijk vragen te voorkomen.
6	<i>Bewustwording, kennis vergaren en kennis delen</i> - Om medewerkers en managers te laten zien wat het belang is van duidelijke brieven hebben we in het voorjaar van 2022 een minicongres brieven voor collega's georganiseerd. - Medewerkers die regelmatig brieven schrijven volgen schrijfttrainingen. Er zijn ook praktische opfrustrainingen. - Er is een intranetsite met richtlijnen en tips voor duidelijke brieven. We maken geregeld nieuwsberichten met schrijftips. - We zijn in contact met Direct Duidelijk en Gebruiker Centraal. We doen daar kennis op die we delen via (onder meer) de intranetsite. - We zijn in contact met andere gemeenten die werken aan betere brieven en delen ervaringen en goede voorbeelden.

5. Nieuwe gemeentehuis (en tijdelijke locatie)

We zorgen dat onze loketten voor iedereen toegankelijk zijn. Het inrichten van digitale zelf-service speelt daarbij een rol.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd	
1	<i>Visie publieke dienstverlening in nieuwe gemeentehuis</i> - Er is vanuit onze visie op dienstverlening informatie aangeleverd voor het programma van eisen van het nieuwe gemeentehuis. De nadruk lag daarbij op de toegankelijkheid en het realiseren van zelf-service. - We hebben deelgenomen aan een ontwerptraject van VNG, GebruikerCentraal, ICTU en de TU-Delft naar inclusief ontwerp van dienstverlening in een publiekshal. Hier zijn in een aantal ontwerpen uit voortgekomen die in de toekomst mogelijk toegepast kunnen worden bij het ontwerp en de inrichting van het nieuwe gemeentehuis. Denk daarbij aan <i>wayfinding</i>, dat is het vinden van de weg naar een balie, zelfservice met ondersteuning en inclusieve ticketafgifte; het briefje met het nummer dat je krijgt bij een afspraak in het gemeentehuis. - Er is een werkgroep gestart om invulling te geven aan de visie op de dienstverlening in het nieuwe gemeentehuis.
2	<i>Feedbackzuil</i> Op de tijdelijke locatie van het gemeentehuis op Beukenhorst is een feedbackzuil geplaatst. Bezoekers kunnen aangeven wat zij vinden van hun bezoek aan de gemeente. Dat doen ze met behulp van een smiley en een korte onderbouwing op basis van een aantal factoren van (on)tevredenheid.

6. Zaakgericht werken

Het gestandaardiseerd vastleggen van informatie die in een proces wordt ontvangen of gecreëerd in één centraal zaakstelsel dat voor alle betrokkenen toegankelijk is.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd	
1	<i>Aanbesteding en implementatie nieuw zaak- en archiefsysteem</i> Er is een project gestart om het huidige zaak- en archiefsysteem Verseon te vervangen (in 2023). Dit is een software oplossing voor zaakgericht werken en opslag van informatie (archief) in onze organisatie. Dit systeem biedt ondersteuning in het correct digitaal ordenen van informatie, toont actuele en volledige informatie over een zaak, zoals de status. Dit systeem is een belangrijk onderdeel van de onderliggende techniek van onze dienstverlening.

	Het maakt ook communicatie met MijnOverheid of een klantportaal mogelijk. In een klantportaal kunnen mensen de status van een aanvraag zien, een document toevoegen of een bericht sturen naar een behandelend ambtenaar. • Er heeft een Europese aanbesteding plaatsgevonden deze heeft in september 2022 geleid tot gunning aan Visma Circle met de applicatie Djuma. • Er is een implementatieplan opgesteld met een aanpak en planning. • We zijn gestart met de uitvoering van het implementatieplan.
--	---

7. Deregulering

Door continu kritisch te zijn op de vraag of regels wel nodig zijn, houden wij de administratieve lastendruk voor onze klanten beperkt en maken we onze dienstverlening makkelijker.

Zie voor een uitgebreid overzicht van de resultaten de brief aan de gemeenteraad over voortgang deregulering en administratieve lastenverlichting (X.2022.00824). Zie ook Meer bouwen vergunningsvrij in Haarlemmermeer (2022.0000507).

	Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd
1	Pilot Ontregelteam • Naar voorbeeld van de gemeente Den Haag zijn wij 14 juni 2021 gestart met een 1-jarige pilot met een ontregelteam. Dit team pakt signalen op van interne bureaucratie die door medewerkers via een rode knop op het gemeentelijk intranet gemeld kunnen worden. Om deze processen vervolgens te 'ontregelen'. • Kort na de start in 2021 zijn er een tiental signalen ontvangen over verschillende thema's die soms gaan over interne processen, maar soms direct de dienstverlening raken. Deze signalen zijn in de meeste gevallen afgehandeld en bij meer dan de helft heeft de interventie direct bijgedragen aan betere samenwerking of duidelijkere afspraken. • Het aantal signalen is na de start sterk teruggelopen (er zijn nog 5 signalen binnengekomen). • Het ontregelteam is geëvalueerd. De conclusie is dat de opbrengst (totaal 17 signalen waarvan het merendeel niet heeft geleid tot procesaanpassing) niet de benodigde inzet (ongeveer 70 uur) rechtvaardigt. Ook bij een zwaarder opgetuigd ontregelteam met meer publiciteit verwachten we niet dat de kosten de baten te boven zullen gaan. We hebben daarom besloten om te stoppen en te investeren in andere inspanningen om te komen tot administratieve lastenverlichting en deregulering.
2	Digitale dienstverlening • Zie ook 2: digitale dienstverlening verbeteren. • Door digitaal en vanuit huis zaken doen te stimuleren hebben we gezorgd dat onze inwoners en bedrijven afgelopen jaren veel reistijd van/naar het raadhuis konden besparen en dat levert tastbare (administratieve) lastenverlichting op. • Door te investeren in goede informatie aan de voorkant is ook ingezet om het indienen van aanvragen in betere banen te leiden (voor de klanten van onze sociale dienstverlening was er de tool 'bereken uw recht').
3	Terughoudend met regels • In het evenementenbeleid zijn stappen gezet waardoor het eenvoudiger is voor organisatoren en andere belanghebbenden na te gaan welke regels er gelden. Voor kleine evenementen met een zeer laag risicoprofiel is er bijvoorbeeld alleen een meldingsplicht. Ook in de energietransitie gelden er bij het omarmen van kleinschalige lokale initiatieven minder zware regels dan voor grote. • Wij hebben de Haarlemmermeerse regeling voor vergunningsvrij bouwen op grond van de Crisis- en herstelwet geëvalueerd en verlengd tot inwerkingtreding van de Omgevingswet. Hierdoor is de vergunningsplicht voor kleine bouwwerken afgeschaft (bijvoorbeeld dakkapellen, kozijnwijzigingen en erkers). Dit scheelt ongeveer 130 aanvragen op jaarbasis. Inwoners hoeven geen bouwtekening meer te maken en hoeven geen leges meer te betalen voor het in behandeling nemen van een vergunningsaanvraag. Zie ook <i>Meer bouwen vergunningsvrij in Haarlemmermeer (2022.0000507)</i>
4	Het subsidiebeleid • In 2021 is het aantal subsidieregels teruggebracht. De regeling 'Vrijwillig jeugd en jongerenwerk' is versimpeld. Het aantal deelnemers is nu het uitgangspunt. Met de verdeelregel Ontmoeten zijn vier verdeelregels samengevoegd voor sociaal-culturele activiteiten voor mensen met een beperking, voor integratieactiviteiten, voor sociaal-culturele activiteiten voor senioren en voor sociaal-culturele activiteiten voor dorps- en wijkraden. Hiermee bieden wij inwoners in deze doelgroepen die in een kwetsbare maatschappelijke positie zitten laagdrempelige ontspannende activiteiten in collectief verband aan. Met één beleidsregel worden de verschillen tussen de behandeling van de vier doelgroepen weggenomen.

8. Participatie en Gebiedsgericht werken

Onze dienstverlening benaderen we gebiedsgericht zodat we op de juiste manier aan kunnen sluiten op specifieke vraagstukken die spelen in een wijk of dorp. We organiseren blijvende aandacht voor participatie. Daarmee vergroten we de betrokkenheid van onze inwoners, ondernemers en belangenorganisaties en willen wij ruimte geven aan initiatieven uit de samenleving.

Zie ook de brief aan de gemeenteraad over de voortgang doorontwikkeling Gebiedsgericht Werken (X.2021.06066).

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd	
1	<i>Gebiedsgericht werken</i> - Gebiedsgericht werken is inmiddels geïmplementeerd in de organisatie. Per gebied zijn er gebiedsteams en gebiedsprogramma's die intern en extern samen gemaakt zijn. Er is organisatie breed kennis genomen van het gebiedsprogramma. Het digitaal gebiedsprogramma is eenduidig en herkenbaar gemaakt en gedeeld met dorps- en wijkraden. De doorontwikkeling is hiermee afgerond. - Team Omgevingsmanagement is opgericht om projecten en programma's te faciliteren in de inwonersbetrokkenheid. Op dit team wordt vanaf het begin een groot beroep gedaan. Een duidelijke taakafbakening en positionering in de organisatie zijn nu aan de orde.
2	<i>Participatie</i> - Participatie op Haarlemmermeerse wijze is meer herkenbaar, toepasbaar en geborgd in de interne organisatie, onder meer door recent een eigen e-platform in te voeren: Open Stad. Standaard aanpak en instrumenten voor participatie zijn te vinden op de Sharepoint site en worden in de advisering toegepast. - Werkwijze gemeenteraad bij participatie is vastgesteld en er hebben twee bijeenkomsten plaatsgevonden over het eerste project om toe te passen; kanaalstrategie. Een voorstel aan de gemeenteraad om de werkwijze bij een tot drie volgende onderwerpen toe te passen is in de maak.

9. Houding en Gedrag

Het verbeteren van de dienstverlening is één op één verbonden met de mens en organisatiecultuur. We gaan aan de slag met houding en gedrag om de dienstverlening beter te verankeren in het DNA van onze medewerkers.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd	
1	<i>E-learning</i> Er is een nieuw onderdeel ontwikkeld voor de e-learning van nieuwe medewerkers: Meer dan Welkom. In dit onderdeel is expliciet aandacht voor de vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Ook wordt bij de nieuwe module aandacht besteed aan de telefonische bereikbaarheid en het schrijven van betere brieven.
2	<i>Hostmanship</i> - Er is een workshop Hostmanship ontwikkeld. Hostmanship verbindt de essentie van de serviceprincipes en de organisatiewaarden en biedt zo een concrete gezamenlijke definitie voor het 'hoe' van houding en gedrag. Het heeft als doel mensen het gevoel te geven dat zij welkom zijn en dat zij gehoord worden. De workshop geeft concrete suggesties over hoe dat in de dagelijkse praktijk door medewerkers kan worden toegepast. - De clustermanagers van de dienstverlenende clusters en de directeur dienstverlening hebben de workshop gevolgd.
3	<i>Gerichte aandacht voor houding en gedrag</i> - Omdat er (te)veel verschillende initiatieven en projecten zijn is binnen de ambtelijke organisatie en er onvoldoende capaciteit is om een separaat gemeentebreed project voor houding en gedrag te implementeren is de behoefte ontstaan naar een meer gerichte aanpak op houding en gedragsaspecten binnen de projecten die worden uitgevoerd om de dienstverlening te verbeteren. - Bij het verbeteren van telefonische bereikbaarheid is een onderzoek uitgevoerd naar de gedragsaspecten van onbereikbaarheid. De bevindingen van dit onderzoek worden gebruikt om invulling te geven aan het vervolg van dit project in 2023.

10. Nieuwe wetgeving

Zie ook brief aan de raad over de implementatie van de Single Digital Gateway met een brief over Engelstalige informatie website (X.2021.00396).

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd

1	<i>Implementatie Tijdelijk besluit digitale toegankelijkheid overheid</i> Zie ook 2.2: digitale toegankelijkheid verbeteren.
2	<i>Implementatie Wet elektronische publicaties</i> - Er zijn afspraken gemaakt over het coördineren van elektronische publicaties bij cluster Veiligheid en het publicatieproces is geoptimaliseerd. - Met bureau Daadkracht is een onderhoudscontract afgesloten voor het uitvoeren van de publicaties. Op basis van de inventarisatie van Daadkracht hebben we inzichtelijk gemaakt welke beleidsregels nog gepubliceerd moesten worden voor de invoering van de Wet per 1 juli 2022. Deze beleidsregels zijn gepubliceerd op overheid.nl. - Per 1 januari 2023 voldoen we ook aan de digitale terinzagelegging.
3	<i>Implementatie Single Digital Gateway (SDG)</i> - Op 21 januari 2021 is de gemeenteraad geïnformeerd over de implementatie van de Single Digital Gateway met een brief over Engelstalige informatie website (X.2021.00396). - VNG realisatie heeft een invoerportaal (Common Ground) gebouwd met Nederlandse en Engelstalige producten waar gemeenten op aan kunnen sluiten. Haarlemmermeer is kopgroep-gemeente en heeft in kader pilot VNG een 10-tal Nederlandstalige producten beoordeeld en aangegeven hoeveel tijd het zou kosten om elk product van de gemeentelijke informatie te voorzien.
4	<i>Implementatie Omgevingswet</i> - De pilot 'Meer bouwwerken vergunningsvrij in Haarlemmermeer' is verlengd. Ook hebben we de pilot geëvalueerd. De resultaten hiervan zijn opgenomen in de nota evaluatie en verlengen besluit 'Meer bouwwerken vergunningsvrij in Haarlemmermeer' (2022.0000507). Zie ook hoofdstuk 7.2 bij 'Deregulering'. - De gemeenteraad heeft de omgevingsvisie Haarlemmermeer 2040 vastgesteld (2021.0003036). Hiermee is al het strategische beleid uit de fysieke leefomgeving geïntegreerd en op één plek te vinden.

11. Meetbaar maken van de dienstverlening

Door het meetbaar maken van de dienstverlening zijn wij beter in staat te sturen op de door ons gestelde ambities en daarbij behorende kwaliteitsnormen.

Wat hebben we gedaan en wat heeft het opgeleverd

1	<i>Datalab</i> - Er is een data-lab dienstverlening gestart met als resultaat een dashboard telefonie en een dashboard digitale dienstverlening. - Er is een ontwerp gemaakt voor een gemeentebreed dashboard met algemene normen voor dienstverlening.
2	<i>Klanttevredenheid</i> - Er is een inventarisatie uitgevoerd van beschikbare informatie over klanttevredenheid. - Er is een klantbeeld analyse uitgevoerd. De resultaten zijn gebruikt bij de totstandkoming van de Uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024.
3	<i>Klantreis Bijzondere Bijstand</i> Er is een klantreisonderzoek uitgevoerd naar bijzondere bijstand. De aanbevelingen die geformuleerd zijn op basis van de resultaten van dit onderzoek zijn gebruikt bij de totstandkoming van de Uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024. Twee belangrijke signalen gingen over de grote hoeveelheid informatie die moet worden aangeleverd en het gebrek aan terugkoppeling over het proces.