



gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852

Verzenddatum

12 MAART 2024

Cluster Klantcontactcentrum
Contactpersoon mevrouw C. Holst
Doorkiesnummer +31235676435

Uw brief
Ons kenmerk X.2024.00119
Bijlage(n) Resultaten Uitvoeringsagenda dienstverlening 2023
Onderwerp Resultaten uitvoering visie dienstverlening 2023

Geachte heer, mevrouw,

De mensen in Haarlemmermeer ervaren onze dienstverlening als makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Dat is het gezamenlijke toekomstbeeld van het contact tussen onze inwoners, ondernemers, organisaties en hun gemeente. De gemeenteraad heeft dat op 12 mei 2022 vastgesteld in de 'Visie Dienstverlening' (2022.000375).

Elke twee jaar stellen we een uitvoeringsagenda vast. Deze beschrijft concreet waar we mee aan de slag gaan om onze ambities te realiseren uit de Visie Dienstverlening. Op 17 januari 2023 heeft ons college de nota 'Resultaten dienstverlening 2021-2022 en uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024' (7225727) (hierna uitvoeringsagenda) vastgesteld. Deze uitvoeringsagenda gaat uit van twee thema's: in één keer goed en passende dienstverlening. Van de zes onderliggende onderwerpen zijn er drie onderdelen uitgewerkt volgens de principes uit het raadsvoorstel 'Versterken informatiewaarde P&C Cyclus' (2020.4242721).

We hebben toegezegd dat we jaarlijks bij de gemeenteraad terugkomen met een stand van zaken. Met deze brief informeren wij u over de geleverde inspanningen en behaalde resultaten in de uitvoering van de 'Visie Dienstverlening' in 2023. In de bijlage bij deze brief vindt u een uitgebreid overzicht. We lichten in deze brief een paar onderwerpen uit: het verbeteren van de dienstverlening vanuit de behoefte van mensen, dienstverlening is van iedereen, houding en gedrag en het versterken van informatiewaarde.

Ontwerpen en verbeteren vanuit de behoefte van de mensen in Haarlemmermeer

We betrekken onze inwoners, ondernemers en organisaties bij het verbeteren van de dienstverlening. Op deze manier zijn we in staat om beter aan te sluiten op hun behoeften. We zijn bijvoorbeeld in gesprek gegaan met inwoners en organisaties over de inrichting van de publiekshal in het nieuwe gemeentehuis. Ook hebben we vaker gebruikersonderzoek uitgevoerd voor onze e-formulieren, de website en digitale kaarten. De resultaten van deze onderzoeken zijn gebruikt om de dienstverlening gebruiksvriendelijker te maken.

We hebben ook kwantitatieve data over klantcontact gebruikt, bijvoorbeeld over de telefonie: waar bellen mensen over, hoeveel telefoontjes handelt het contactcenter af en hoeveel worden er doorverbonden? En de website: waar en wanneer verlaten bezoekers de website, hoe vaak wordt een pagina bezocht en welke informatie op een pagina wordt het meest gelezen?

Ook belangrijk om te benoemen is de klantreis methode. Deze zetten we nu structureel in. Een klantreis bestaat uit alle stappen die inwoners, ondernemers en organisaties maken, wanneer zij gebruik maken van de producten en diensten van de gemeente. Dat is heel breed, namelijk vanaf het moment dat zij voor het eerst in contact komen met de gemeente op zoek naar algemene informatie tot aan het moment dat zij het product, de dienst, het antwoord of de oplossing ontvangen. De klantreis geeft een duidelijk inzicht in de ervaring, de beleving en de behoefte van de gebruiker. Het stelt ons in staat zijn leefwereld als uitgangspunt te nemen bij de implementatie van de nota 'Het juiste kanaal op het juiste moment: een strategie voor klantcontact' (7705540) die ons college op 16 mei 2023 heeft vastgesteld. De eerste klantreis voor het aanvragen van energietoeslag is afgerond, de tweede klantreis voor aanvraag WMO is gestart. Zie hoofdstuk 2.1 in de bijlage voor de eerste resultaten.

Tot slot zijn de eerste stappen gezet om onze brieven voor te leggen aan de ervaringsdeskundigen van Ons Tweede Thuis. We vragen hen of zij onze brieven duidelijk vinden. Daarvan leren we hoe we de brieven nog beter kunnen maken.

Dienstverlening is van iedereen

Dienstverlening gaat over wat we als gemeente leveren, hoe we dat leveren en hoe we daarbij omgaan met de vraag van onze inwoners, ondernemers en organisaties. Dienstverlening is geen programma of domein dat gebonden is aan bepaalde clusters. Onze dienstverlening is van iedereen. We hebben in 2023 daarom nadrukkelijk de verbinding gezocht met bestaande veranderprogramma's, uitvoeringsagenda's en projecten in de organisatie. Waar mogelijk trekken we samen op en leren we van goede (en slechte) ervaringen en casuïstiek. Denk bijvoorbeeld aan de invulling en uitvoering van de 'Visie op digitalisering: samen slimmer' (7225689), het programma Omgevingswet en het Algemeen beleidskader sociaal domein: 'Meedoen mogelijk maken in Haarlemmermeer' (7532520).

Daar waar we invulling hebben gegeven aan nieuwe initiatieven, hebben we ook samengewerkt met andere overheden en organisaties. We leren van goede voorbeelden van andere gemeenten, bijvoorbeeld bij de toepassing van klantreizen, het verbeteren van brieven, het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid en de menselijke maat. Soms trekken we samen op bij het ontwikkelen van betere dienstverlening. Een voorbeeld is de samenwerking met de coöperatieve vereniging Dimpact (2020.0000518) voor een nieuwe e-formulieren tool. Die is ontwikkeld volgens het Common Ground principe. Dit principe houdt in dat gemeenten samenwerken om gedeelde standaarden en aanpakken te gebruiken voor bijvoorbeeld de ontwikkeling van software. Dit verhoogt de efficiëntie, bespaart kosten en vergemakkelijkt het delen van informatie en systemen tussen gemeenten.

Een ander voorbeeld van deze samenwerking is een toekomstbestendige oplossing voor klantinteractie, het Klant Interactie Service Systeem (KISS). Daarmee kunnen we de mensen in Haarlemmermeer in de toekomst sneller, beter en persoonlijker te woord staan.

Ook in de samenwerking met de gemeenteraad zijn mooie stappen gezet, zoals bij de uitwerking van de uitvoeringsagenda volgens het raadsvoorstel 'Versterken informatiewaarde' (2020.4242721). Op 14 december 2023 is een tweede dialoogsessie georganiseerd. Die is

evenals de eerste dialoogsessie in 2022 als zeer positief ervaren. Ook is de gemeenteraad actief betrokken bij het bepalen van de rol van de gemeenteraad en de kaderstelling voor participatie bij de totstandkoming van de nieuwe 'Strategie voor klantcontact' (7705540). De participatie en het proces zijn zo ingericht, dat ze recht doen aan wat de gemeenteraadsleden belangrijk vinden bij de participatie. We hebben de gemeenteraad hierover per brief geïnformeerd op 10 februari 2023 (X.2923.00488).

Houding en gedrag

Bij het verbeteren van onze dienstverlening richten we ons vaak als eerste op de processen en de systemen. Maar net zo belangrijk is de houding en het gedrag van onze medewerkers. We hebben daarom in 2023 aandacht besteed aan het werken volgens de vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. Er zijn bij een aantal clusters bijeenkomsten georganiseerd om daar samen invulling en uitvoering aan te geven. Op intranet zijn de verhalen en ervaringen van medewerkers gedeeld. En tijdens de bijeenkomst 'De menselijke maat #hoedan?' op 23 februari 2023 hebben meer dan 150 medewerkers workshops gevolgd. Bij een aantal van de workshops stonden houding en gedrag 'wat kun jij morgen anders doen?' centraal.

Tot slot is er in 2022 een onderzoek uitgevoerd naar de gedragsfactoren (weerstand, motieven, omgeving) van medewerkers die een rol spelen bij hun telefonische bereikbaarheid. De resultaten van dit onderzoek zijn gebruikt om de telefonische bereikbaarheid in 2023 te verbeteren.

Versterken van informatiewaarde

De gemeenteraad heeft op 12 mei 2022 in een amendement bij de visie dienstverlening bepaald dat er een concrete uitwerking komt volgens de werkwijze uit het raadsbesluit Versterken informatiewaarde (2020.4242721). Bij de totstandkoming van de uitvoeringsagenda dienstverlening zijn daarom drie onderwerpen gekozen om volgens die werkwijze uit te werken: telefonische bereikbaarheid, verbeteren brieven en digitale toegankelijkheid.

Het versterken van de informatiewaarde is een voortdurend proces. We zijn in 2023 begonnen met het monitoren van deze drie onderwerpen. In hoofdstuk 3 van de bijlage leest u hoe we dat gedaan hebben en in hoeverre onze activiteiten een positief effect hebben op de verbetering van de dienstverlening. We zijn als organisatie lerende en blijven in gesprek met de gemeenteraad over de voortgang.

Uitvoeringsagenda in 2024

Zoals u kunt lezen, ondernemen we vele stappen om onze dienstverlening te blijven verbeteren. Deze koers zetten we in 2024 voort. We informeren u tussentijds over relevante onderwerpen waar nodig. Een volgend bericht over de stand van zaken kunt u in Q1 2025 tegemoet zien.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,



Marjolein Steffens-van de Water
wethouder Dienstverlening



Uitvoeringsagenda Dienstverlening

Resultaten 2023



gemeente
Haarlemmermeer

Inhoudsopgave

1.	In één keer goed	3
1.1	Gebruiksvriendelijke dienstverlening	3
1.1.1	Toegankelijkheid websites	3
1.1.2	Single Digital Gateway: anderstalige informatie op de website	3
1.1.3	Digitale kaarten	3
1.1.4	Heldere taal	3
1.1.5	E-formulieren	4
1.1.6	Meldingen openbare ruimte (MOB)	4
1.1.7	Klant Interactie Systeem (KISS)	4
1.1.8	Klantportaal zaaksysteem Djuma	4
1.1.9	Verbeteren brieven	4
1.2	Goede bereikbaarheid	5
1.2.1	Telefonische bereikbaarheid	5
1.2.2	Toegankelijkheid gemeentehuis	5
1.3	Hulp bieden waar nodig	6
2.	Passende dienstverlening	7
2.1	Het juiste kanaal op het juiste moment	7
2.2	Ja, mits	7
2.3	De menselijke maat	8
3.	Versterken informatiewaarde	9
3.1	Telefonische bereikbaarheid	9
3.1.1	Uitgangspunten en indicatoren	9
3.1.2	Resultaten meting onderzoek Telan 2023	10
3.2	Verbeteren brieven	11
3.3	Digitale toegankelijkheid	11

1. In één keer goed

Dit willen we bereiken: we zorgen dat mensen in één keer goed geholpen worden. Zij krijgen antwoord op hun vraag zonder daarbij van het kastje naar de muur te worden gestuurd. Om dat te bereiken zorgen we dat de dienstverlening instrumenteel goed op orde is en dat deze gebruiksvriendelijk is. We dragen zorg voor goede bereikbaarheid en bieden hulp waar dat nodig is.

1.1 Gebruiksvriendelijke dienstverlening

Om te zorgen dat mensen in één keer goed geholpen kunnen worden is het belangrijk dat we de dienstverlening mensvaardig maken; onze website(s), de e-formulieren en brieven zijn toegankelijk en gebruiksvriendelijk. Dat wil zeggen dat we duidelijk communiceren over het aanvraagproces en de regels (wat wordt er verwacht/ wanneer hoor ik iets) en dat onze online dienstverlening eenvoudig te gebruiken is. We willen daarnaast duidelijke brieven schrijven die voor de meeste mensen makkelijk te lezen zijn.

1.1.1 Toegankelijkheid websites

- We werken voortdurend aan het toegankelijk maken van onze websites. We hebben geïnventariseerd voor welke websites en apps gemeente Haarlemmermeer (deels) verantwoordelijk is. Op dit moment zijn dat 57 websites. Voor een aantal van deze websites is een onafhankelijke toegankelijkheidsaudit uitgevoerd. Zes websites hebben een status B gekregen. Dit betekent dat zij gedeeltelijk voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. Voor deze sites zijn ook de benodigde maatregelen in kaart gebracht om volledig te kunnen voldoen. Voor meer informatie over het meten van de digitale toegankelijkheid zie hoofdstuk 3: 'Versterken informatiewaarde'.
- Op de gemeentelijke website is het aantal (meestal ontoegankelijke en niet gebruiksvriendelijke) PDF-documenten teruggebracht van 3000 in 2018 naar enkele tientallen in 2023.

1.1.2 Single Digital Gateway: anderstalige informatie op de website

- We voldoen aan de Europese Verordening Single Digital Gateway (Annex I en Annex II). Deze verordening maakt het mogelijk om alle mensen in Europa toegang te geven tot informatie over producten en diensten van de overheid en deze te gebruiken. We zijn aangesloten op het landelijke portaal Your Europe, het digitale loket waar mensen met hun vragen terecht kunnen als zij in de Europese Unie wonen, werken, ondernemen of studeren. Informatie is op dit portaal in veel verschillende talen beschikbaar. We volgen daarnaast de landelijke ontwikkelingen vanuit de VNG over ontwikkelen met de leveranciers voor Burgerzaken, dat gaat bijvoorbeeld over aanvraag van bewijs van registratie van een geboorte, aanvraag van bewijs van verblijf en registratie van adreswijziging.

1.1.3 Digitale kaarten

- We hebben een aantal nieuwe digitale kaarten gepubliceerd voor onze inwoners en ondernemers, maar ook voor de medewerkers van de gemeente. De interne verbeteringen dragen uiteindelijk bij aan de dienstverlening naar de mensen in Haarlemmermeer. Een aantal voorbeelden:
 - De stembureaukaart en uitslagenkaart voor de Provinciale Staten en waterschapsverkiezingen en Tweede Kamerverkiezingen
 - Een kunst- en monumentenkaart voor [visithaarlemmermeer.nl](https://www.visithaarlemmermeer.nl).
 - Een kaart met geplande werkzaamheden voor een nieuwe websitepagina over werkzaamheden.
 - Een kaart voor het participatieproject Groener Vijfhuizen.
- De monumentale bomenkaart, de eikenprocessierupskaart, de maaibeleidkaart, de strooikaart en de parkeerzonekaart zijn verbeterd. Deze zijn nu weer actueel en gebruiksvriendelijker.
- Het project Basiskaartlagen is afgerond. In dit project hebben we data die binnen onze gemeente beschikbaar is op een begrijpelijke en meervoudig inzetbare manier gevisualiseerd en beschikbaar gemaakt voor onze interne collega's. Zo kunnen zij informatie over wegen en verharding op gemeentelijk niveau inzien en gebruiken.

1.1.4 Heldere taal

- Op de gemeentelijke website gebruiken we B1 taalniveau. B1 taalniveau staat voor eenvoudig Nederlands. De overgrote meerderheid van de bevolking (80%) begrijpt teksten op taalniveau B1. Een tekst op B1 taalniveau bestaat uit makkelijke woorden die bijna iedereen begrijpt.

- We hebben in 2023 afgesproken dat we de **Direct Duidelijk Deal** ondertekenen. Door dit te doen spreken we in onze organisatie af dat we duidelijk communiceren in een taal die voor iedereen te begrijpen is. We organiseren een evenement voor medewerkers in 2024. Het thema van het evenement is: wat vinden onze lezers van onze brieven.

1.1.5 E-formulieren

- Samen met vijf andere gemeenten hebben we in samenwerking met de coöperatieve vereniging Dimpact (2020.0000518) een nieuwe e-formulierentool ontwikkeld volgens het Common Ground principe. Dat betekent dat we gebruik maken van wat andere gemeenten in samenwerking met elkaar of met andere partijen al aan functionaliteit hebben ontwikkeld. Dit kunnen we vrij gebruiken of samen met de andere gemeenten verder ontwikkelen. Dit is kosten efficiënter en maakt ons minder afhankelijk van de beperkte leveranciersmarkt waar we als gemeentelijke overheid mee te maken hebben. De implementatie van het project loopt door tot het begin van 2024.
- Verschillende bestaande e-formulieren zijn makkelijker gemaakt op basis van de resultaten uit gebruikersonderzoek. Dat gaat bijvoorbeeld om de formulieren voor een bijstandsuitkering, aanvraag van een subsidie en melden van klachten.
- Een aantal e-formulieren zijn omgezet van PDF-formulier naar een e-formulier. Een PDF-formulier moeten mensen printen, ondertekenen en opsturen. Een e-formulier werkt veel makkelijker. Dat gaat bijvoorbeeld over aanvragen voor loterijvergunning, klein kansspel, gemeentelijke onderscheidingen, tegemoetkoming planschade en naturalisatie.
- Het e-formulier voor indienen van bezwaar is beschikbaar met eHerkenning. Dit is een gestandaardiseerd systeem (zoals DigiD) voor digitale herkenning voor bedrijven.

1.1.6 Meldingen openbare ruimte (MOB)

- Ook het doen van meldingen over de openbare ruimte is verbeterd. De teksten in het e-formulier zijn duidelijker, de communicatie binnen het interne proces is verbeterd en de brieven zijn aangepast.

1.1.7 Klant Interactie Systeem (KISS)

- In samenwerking met onder andere de gemeenten Utrecht, Deventer, Enschede, Zwolle en Kampen en Dimpact werken we aan een toekomstbestendige oplossing voor klantinteractie: een Klant Interactie Service Systeem (KISS). Kiss wordt een gebruiksvriendelijke oplossing voor medewerkers. Zo kunnen we onze inwoners sneller, beter en persoonlijker te woord staan. Fase 1 is in 2023 afgerond: er is aan applicatie ontwikkeld waarmee medewerkers klantcontacten kunnen registreren. Via dit systeem hebben zij toegang tot nieuws, werkinstructies en er zijn koppelingen met een kennisbank en het zaakstelsel waar lopende aanvragen in staan. Naar verwachting gaat de applicatie in 2024 bij twee gemeenten live. Wij hopen het systeem in 2025 te gaan gebruiken.

1.1.8 Klantportaal zaakstelsel Djuma

- Via de gemeentelijke website kan een inwoner of ondernemer nu inloggen met DigiD of eHerkenning in Mijn Zaken. In Mijn Zaken zijn lopende en afgeronde aanvragen en/of meldingen zichtbaar. Binnen dit portaal kunnen bezoekers zelf contactgegevens wijzigen en de status van een aanvraag en/of melding bekijken. Er kunnen documenten worden ingezien en toegevoegd. Ook is het mogelijk om melders en aanvragers via e-mail op de hoogte te houden van status informatie of wijzigingen. Alleen aanvragen die te maken hebben met sociale dienstverlening zijn nog niet te vinden in Mijn Zaken.

1.1.9 Verbeteren brieven

We willen het voor medewerkers makkelijk maken om duidelijke brieven te schrijven. We willen hen ook inspireren en hen ervan overtuigen dat het nodig is én loont om duidelijke brieven te versturen.

- We hebben standaardbrieven herschreven. Dat zijn brieven met vaste tekstblokken die vaak gebruikt worden. Een voorbeeld zijn de brieven over vergunningen en de WMO. Deze hebben we bijna allemaal herschreven. Dat heeft zo'n 50 nieuwe brieven over de WMO opgeleverd;
- 140 brieven zijn op kwaliteit beoordeeld met een vernieuwde brievenmonitor. Meer daarover is te lezen in hoofdstuk 3: Versterken Informatiewaarde. Op basis van de beoordeling van de brieven hebben we advies en praktische tips aan de clusters gegeven;
- We hebben medewerkers getraind in het schrijven van duidelijke brieven;
- We hebben medewerkers getraind als taalcoach om zo andere medewerkers te helpen bij het schrijven van brieven;

- We hebben ervaringen gedeeld met andere gemeenten en Direct Duidelijk. Dit is een initiatief van Gebruiker Centraal voor iedereen die de overheid begrijpelijker wil laten communiceren;
- De schrijfwijzer is vereenvoudigd en aantrekkelijker gemaakt. Met de nieuwe schrijfwijzer zien medewerkers in één oogopslag de 14 belangrijkste regels voor het schrijven van een duidelijke brief. Het uitgangspunt is: 'Maak het makkelijk, hou het kort, en verplaats je in de lezer.' Meer informatie over de schrijfwijzer is te lezen in hoofdstuk 3: Versterken Informatiewaarde.
- Er is afgesproken om verwijzingen naar wetten in de bijlage van een brief te zetten. Het gaat om wetten die van belang zijn voor een besluit waarover de brief gaat.
- Standaardtesten over bezwaar en beroep zijn herschreven in brieven over vergunningverlening, de omgevingswet, evenementen en energietoeslag. Deze zijn nu duidelijker en eenvoudiger.

1.2 Goede bereikbaarheid

Inwoners en organisaties geven aan dat het moeilijk is om de juiste persoon binnen de gemeente te spreken te krijgen. Hoe complexer de vraag, hoe moeilijker het is om het antwoord te krijgen. Soms krijgen mensen helemaal geen antwoord. Dat lijkt met name het geval bij het mailen met het algemene e-mail adres info@haarlemmermeer.nl, of wanneer er een belofte over terugbellen wordt gedaan. We zorgen daarom dat we goed bereikbaar zijn via de verschillende kanalen: lange wachttijden voordat de juiste persoon is bereikt behoren tot het verleden. Niet teruggebeld worden of geen enkel contact kunnen krijgen is uitgesloten. We zorgen ook dat het gemeentehuis toegankelijk is voor iedereen.

1.2.1 Telefonische bereikbaarheid

Het project: 'Verbeteren telefonische bereikbaarheid' is eind 2023 afgerond als afzonderlijk project. Dat betekent dat de clusters vanaf 2024 zelf verantwoordelijk zijn voor de uitvoering van de vier succesfactoren die beschreven zijn in de nota 'Resultaten dienstverlening 2021-2022 en uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024' (7225727). Meer informatie over het meten van de kwaliteit van de telefonische bereikbaarheid is te lezen in hoofdstuk 3.1: 'Versterken informatiewaarde telefonische bereikbaarheid'.

- De resultaten van de kwaliteitsmetingen in 2022 door onderzoeksbureau Telan zijn gedeeld met alle teams in de organisatie. De prestaties gebied van directe bereikbaarheid (in één keer goed) en geslaagde contactpogingen (binnen twee werkdagen teruggebeld) zijn besproken. Vragen zijn beantwoord en uitdagingen en problemen vanuit de teams zijn geïdentificeerd om te komen tot passende oplossingen.
- De fysieke telefooncentrale is vervangen door digitale telefonie tijdens het werken op afstand. Via Microsoft Teams is digitaal vergaderen, videobellen en telefoneren mogelijk. Problemen en uitdagingen vanuit de teams zijn opgepakt en opgelost in samenwerking met de leverancier.
- Tijdens de bijeenkomsten is de manier waarop we de bereikbaarheid nu georganiseerd hebben duidelijk gemaakt: wat werkt? Wat knelt? En wat ontbreekt? Goede voorbeelden en uitdagingen zijn vertaald in verbeterprocessen. Een voorbeeld is dat het tijdstip van bereikbaarheid per team verschilt. Ook hebben medewerkers soms ander persoonlijk contact als er gebeld wordt, denk aan een huisbezoek, gesprek of hoorzitting. Daarover zijn nu maatwerkafspraken gemaakt met het contactcenter. De teams ontvangen sturingsinformatie om zelf de kwaliteit te kunnen monitoren.
- Veel medewerkers waren niet goed op de hoogte van de juiste installatie en autorisatie van Teams. Met duidelijke instructies op Intranet zijn medewerkers op weg geholpen om de eigen bereikbaarheid goed te organiseren en waar nodig te verbeteren.
- Er blijkt een positieve bereidheid te zijn bij alle teams om de telefoon op te nemen, enkele uitzonderingen met lichte weerstand. Teamleiders worden voorzien van sturingsinformatie en handvatten om medewerkers te begeleiden op het gebied van weten, kunnen, willen en doen.
- In 2023 is de kwaliteit van onze telefonische bereikbaarheid opnieuw gemeten door onderzoeksbureau Telan. Er is een stijgende lijn zichtbaar ten opzichte van de metingen in 2021 (4.7) en 2022 (5.3). Het totaalresultaat in 2023 is een 5.8. Dit cijfer is het gemiddelde van verschillende onderdelen van onze telefonische bereikbaarheid, vergeleken met de normen van onderzoeksbureau Telan. De belangrijkste verbetering zien we in het aantal geslaagde contactpogingen (van 71 naar 76%) en hoe er op tijd is teruggebeld (van 63 naar 79%). Ondanks deze positieve resultaten is er nog ruimte voor verbetering. Zie hoofdstuk 3.1: 'Versterken informatiewaarde telefonische bereikbaarheid' voor meer informatie

1.2.2 Toegankelijkheid gemeentehuis

- Er zijn voorbereidingen gedaan om aanpassingen te doen aan de publiekshal om het huidige gemeentehuis op Beukenhorst beter toegankelijk te maken. De route voor zakelijke en particuliere bezoekers wordt duidelijker aangegeven. Dat begint buiten, met een nieuwe entree vanaf het voet- en fietspad op de

Taurusavenue voor voetgangers en fietsers. Om deze aanpassingen aan de buitenkant te mogen doen is nog toestemming nodig van de verhuurder. Daarnaast wordt de route in de hal naar voorzieningen zoals de toiletten en de wachtruimte duidelijker aangegeven. De capaciteit van de wachtruimte wordt vergroot en de lage stoelen die nu worden gebruikt worden vervangen door meer toegankelijke zitplekken.

- In het nieuwe gemeentehuis zorgen we voor een toegankelijke publiekshal. Voor onze digitaal vaardige inwoners betekent dit de mogelijkheid om online een afspraak maken en je aan te melden voor een afspraak. Wanneer dat niet lukt, en wanneer er behoefte is aan meer begeleiding, is er een gastheer of gastvrouw die bezoekers bij binnenkomst direct kan helpen. De zitplekken in de wachtruimte zijn voor iedereen toegankelijk. Door te kiezen voor enkel lage balies, zijn de balies voor iedereen makkelijk te gebruiken. In het definitieve ontwerp voor het nieuwe gemeentehuis (raadsvoorstel 'Definitief ontwerp nieuwe gemeentehuis' (8325757)) dat op 16 november 2023 door de gemeenteraad is vastgesteld, is hier rekening mee gehouden.
- Tijdens de behandeling van de 'Visie Dienstverlening' (2022.0000375) in de gemeenteraad op 12 mei 2022 is de toezegging gedaan te kijken naar het verruimen van de openingstijden. In maart 2023 is daarom een enquête gehouden onder inwoners. De uitkomsten van dit onderzoek gaven op zichzelf geen aanleiding om de bestaande openingstijden te verruimen. Echter, in combinatie met de verwachte stijgende uitgifte van reisdocumenten (Nota 'Openingstijden Burgerzaken verruimen voor de paspoort tropenjaren' (10258529)) is er wel een reden om de openingstijden te verruimen. Om aan de toenemende vraag naar reisdocumenten te kunnen voldoen gaan wij als proefperiode de openingstijden verruimen door van maart 2024 tot en met augustus 2024 elke donderdagavond open te gaan tot 20:00 uur op de locatie Beukenhorst.

1.3 Hulp bieden waar nodig

Er bestaat een behoorlijk verschil tussen wat van inwoners wordt verwacht en wat zij daadwerkelijk aankunnen. De groep voor wie de eisen soms te hoog gegrepen zijn, is niet beperkt tot een kleine groep 'kwetsbaren'. Ook mensen met een goede opleiding en een goede maatschappelijke positie kunnen in situaties verzeild raken waarin hun redzaamheid ontoereikend is. Dat is vooral zo op momenten dat het leven tegenzit, zoals bij een echtscheiding, faillissement of ontslag. Het is dus belangrijk dat we hulp bieden waar dat nodig is. Dat kan bijvoorbeeld een persoonlijk alternatief zijn voor een digitale aanvraag. We geven daarmee invulling aan de zorgplicht van de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (WMEBV).

- In de nota 'Het juiste kanaal op het juiste moment: een strategie voor klantcontact' (7705540) is de ambitie vastgelegd dat we voor elke fase in een klantreis een voorkeurskanaal bepalen. Dit is het kanaal (bijvoorbeeld de website, telefoon of de balie) waarmee wij de klant het beste kunnen helpen. Waar mogelijk is er altijd een digitale optie om een vraag te stellen of een aanvraag te doen. We bieden daarnaast altijd, dus voor elk product en bij elke stap in een klantreis, een hulpstructuur voor mensen die er zelf (digitaal) niet uitkomen. Deze hulpstructuren worden per klantreis nader uitgewerkt.
- In het raadsvoorstel 'Definitieve ontwerp het nieuwe gemeentehuis' (8325757) dat op 16 november 2023 is vastgesteld, is in het gebouwon ontwerp binnen de publieke zone ruimte ingetekend met open ontvangstbalies en spreekplekken die uitnodigen tot persoonlijk contact.
- We doen mee met een initiatief van het ministerie van Binnenlandse Zaken om in gezamenlijkheid invulling te geven aan de eerder genoemde zorgplicht. Dit is een uitwerking van het overheidsbrede programma ter verbetering van de publieke dienstverlening: Werk aan Uitvoering. Door omstandigheden is de startbijeenkomst in Den Haag uitgesteld naar 2024.

2. Passende dienstverlening

Dit willen we bereiken: de dienstverlening sluit niet altijd aan op de levenssituatie of levensgebeurtenissen van de mensen waarvoor deze bedoeld is. Mensen voelen zich onbegrepen en raken soms zelfs het vertrouwen kwijt in de overheid. In zulke gevallen is het van belang dat we doen wat nodig is om onze dienstverlening passend te maken voor de situatie of gebeurtenis. We houden rekening met de mogelijkheden en verschillen van de mensen voor wie we het doen. Hiermee behandelen we ongelijke gevallen in gelijke mate ongelijk en leveren we maatwerk in dienstverlening zonder dat het willekeurig wordt.

2.1 Het juiste kanaal op het juiste moment

Inwoners, ondernemers en organisaties die contact hebben met de gemeente doen dit via verschillende kanalen. Denk aan het raadplegen van informatie via een website, online formulieren of een persoonlijk gesprek aan de balie. Een goed doordachte strategie voor de inzet van klantcontact kanalen (een kanaalstrategie) is een hulpmiddel om dienstverlening te leveren aan inwoners en ondernemers die aansluit bij hun behoeften.

- Op basis van een uitgebreid onderzoek naar het klantcontact en gesprekken met inwoners, ondernemers en organisaties over hun behoeften is een strategie voor klantcontact opgesteld. Deze is op 16 mei 2023 door college vastgesteld en ter kennisgeving gedeeld met de gemeenteraad (nota 'Het juiste kanaal op het juiste moment: een strategie voor klantcontact' (7705540)). Deze strategie gaat uit van vijf principes: 1: de klant ervaart de vier serviceprincipes; 2: de klantreis is leidend; 3: klanten zijn altijd op de hoogte van de status; 4: we voorkomen onnodig contact; 5: we maken kwaliteit en snelheid transparant en sturen bij.
- De gemeenteraad is op 10 februari 2023 per brief (X.2023.00488) geïnformeerd over de aanpak van de participatie over de totstandkoming van deze kanaalstrategie: het juiste kanaal op het juiste moment. De participatie en het proces zijn zo ingericht, dat ze recht doen aan wat de gemeenteraadsleden belangrijk vinden bij de participatie.

Een kanaalstrategie beschrijft hoe we onze klantcontactkanalen, zoals de website, de telefoon en de balie, inzetten om de dienstverlening makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden te maken.

- Er is een implementatieplan opgesteld waarin de aanpak is beschreven om de strategie voor klantcontact met behulp van klantreizen te realiseren. Dit implementatieplan was onderdeel van de eerder genoemde nota die op 16 mei 2023 door college is vastgesteld.
- De eerste klantreis is uitgevoerd voor de aanvraag van energietoeslag. Met deze eerste klantreis is de klantreis methodiek bepaald en aangescherpt. De opgedane kennis en ervaring wordt direct toegepast bij de optimalisatie van de volgende producten en processen. Resultaat van de klantreis energietoeslag was onder andere een rapport met een implementatieplan om het proces volgens de nieuwe kanaalstrategie te optimaliseren. Een aantal quickwins zijn inmiddels gerealiseerd: Uit de gesprekken met inwoners kwam duidelijk naar voren dat de informatie over energietoeslag op de gemeentelijke website duidelijker kan. Deze informatie is daarom aangepast aan de hand van een aantal situaties die van toepassing kunnen zijn. De normbedragen zijn vertaald naar exacte bedragen en direct op de webpagina zichtbaar. Zo is het duidelijker bij welk inkomen mensen in aanmerking komen voor de toeslag. Het doel is dat het merendeel van de mensen zich herkent in de voorbeeldsituaties. Dat zorgt voor herkenbaarheid en duidelijkheid. Ook de brief die aanvragers ontvangen van de gemeente is herschreven, deze is nu korter en duidelijker.

2.2 Ja, mits...

We hebben constante aandacht om bij de dienstverlening voor vergunningen aan inwoners en ondernemers te werken vanuit een positieve grondhouding: het 'Ja, mits principe'. Het gaat erom dat we kijken wat er wél kan in een

bepaalde situatie. Medewerkers van de gemeente stellen de inwoner of ondernemer centraal en zoeken naar oplossingen. Daarbij is de inzet om problemen op te lossen en is een persoonlijke of passende benadering cruciaal.

- Eerder hebben wij de gemeenteraad bericht (X.2021.06649, X.2022.2007 en X.2023.05320) welke acties wij hebben ingezet om het Ja, mits principe te optimaliseren. We zijn gestart met de voorbereiding van een informatieve bijeenkomst voor de gemeenteraad. Deze zal eind Q1 2024 plaatsvinden.
- Het afgelopen jaar hebben we een aantal bijeenkomsten gehad tussen verschillende clusters van onze gemeente en de Omgevingsdienst Noordzeekanaalgebied (OD NZKG) over het verbeteren van de dienstverlening bij ruimtelijke initiatieven en vergunningsaanvragen. We hebben gesproken over procesverbetering, verbinding, kennisoverdracht en kortere lijnen. De Ja, mits-houding zit hierin verweven: we kijken integraal naar een initiatief of aanvraag en kijken wat wél kan.
- Een van de concrete afspraken die we hebben gemaakt is dat de vergunningverlener indien nodig aansluit bij de Werkgroep Ruimtelijke Advisering (WRA) van de gemeente. Op die manier kunnen eventuele vragen of onduidelijkheden meteen besproken worden. Op dit moment geven subgroepen een vervolg aan ideeën die een nadere uitwerkingen vragen.

2.3 De menselijke maat

Dienstverlening met aandacht voor de mens hoort onderdeel te zijn van onze standaard dienstverlening. Het is van belang om meer aandacht te hebben voor rechtvaardigheid en menselijkheid. Dat betekent dat de behoefte van de inwoner het uitgangspunt is. En inzicht in de leefwereld van iemand anders vraagt om écht luisteren en échte betrokkenheid. Dat we als overheid naast iemand gaan staan en samen kijken naar een passende oplossing.

- Om de menselijke maat een stap verder te brengen is op 23 februari 2023 een bijeenkomst georganiseerd voor alle dienstverlenende organisatieonderdelen: **De menselijke maat #hoedan?** Meer dan 150 medewerkers waren hierbij aanwezig. Tijdens de bijeenkomst hebben medewerkers de menselijke maat beleefd. Samen werd het gesprek gevoerd over de uitdagingen en mogelijke oplossingen. De bijeenkomst is als zeer inspirerend en confronterend ervaren en heeft bij de deelnemers gezorgd voor bewustwording van het perspectief van kwetsbare inwoners, het belang van samenwerking en de kracht van het delen van verhalen. Het heeft het inzicht gegeven dat de menselijke maat niet alleen gaat om maatwerk, maar dat het de standaard hoort te zijn waaraan we de kwaliteit van dienstverlening meten.
- Op weg naar een gezamenlijk beeld van wat de menselijke maat betekent en wat er nodig is om onze dienstverlening beter aan te laten sluiten op de situatie en behoeften van onze inwoners en ondernemers zijn twee bijeenkomsten georganiseerd voor het college van B&W.
- Er zijn inwoners met een stapeling van problemen. In de praktijk zagen we dat sommige van deze inwoners niet de zorg en ondersteuning kregen die ze hard nodig hadden. Wij hebben hiervoor de doorbraakmethode ingezet. In 2023 heeft deze methode voor 30 inwoners een oplossing opgeleverd, waarmee zij meer regie kregen op hun eigen leven en minder problemen ervaren. Vanaf december 2023 is de doorbraakmethode structureel geborgd binnen de organisatie.
- Bij de sociale dienst is een meer doelgerichte aanpak bij de uitvoering van de participatiewet geïmplementeerd: De nieuwe aanpak houdt in dat we beter aansluiten op de diverse doelgroepen die we in onze caseload hebben. We passen onze dienstverlening aan op werkgevers die banen en vacatures hebben die passen bij de kennis, talenten en vaardigheden van onze doelgroep. Hierbij streven we naar overeenkomsten binnen de doelgroep, maar we houden ook rekening met individuele behoeften en talenten bij het matchen met werkgevers en vacatures. We hebben hierdoor bijvoorbeeld meer aandacht kunnen besteden aan jongeren. We hebben nu regelmatig overleg met de praktijkscholen, waardoor we de begeleiding kunnen oppakken zodra jongeren van school komen nog voordat ze in de uitkering terecht komen. Als gevolg van bovenstaande, hebben we in 2023 een uitstroom van 230 klanten die aan het werk zijn gegaan, naar school zijn gegaan met studiefinanciering of een eigen bedrijf zijn gestart. Bijzonder is dat we hebben gezien dat als we meer en vooral gericht aandacht schenken aan de behoeften van de inwoner, we ook verrassingen te zien krijgen. Zo zijn er 30 klanten uitgestroomd die tot de D-categorie behoren. Dit zijn mensen met een hele grote afstand tot de arbeidsmarkt.

3. Versterken informatiewaarde

De gemeenteraad heeft op 12 mei 2022 met een amendement bij de visie dienstverlening bepaald dat er een concrete uitwerking komt volgens het raadsvoorstel Versterken informatiewaarde (2020.4242721). Bij het uitwerken van de uitvoeringsagenda dienstverlening zijn drie onderwerpen gekozen om uit te werken met versterkte informatiewaarde:

1. telefonische bereikbaarheid;
2. verbeteren brieven;
3. digitale toegankelijkheid.

Het versterken van de informatiewaarde is een voortdurend verbeterproces. We zijn in 2023 begonnen met het monitoren van deze drie onderwerpen en meten of de door ons ingezette activiteiten een positief effect hebben op de verbetering van dienstverlening. We zijn als organisatie lerende en blijven in gesprek met de gemeenteraad over de voortgang. In een dialoogsessie op 14 december 2023 is een vertegenwoordiging van de gemeenteraad meegenomen in de stappen die er zijn gezet in 2023.

3.1 Telefonische bereikbaarheid

In hoofdstuk 1.2.1 staat wat we in 2023 hebben gedaan om onze telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Om tot de activiteiten en doelstellingen te komen hebben wij in 2021 een nulmeting uit laten voeren door onderzoeksbureau Telan. Over de resultaten van dit onderzoek is de gemeenteraad eind 2021 per brief uitgebreid geïnformeerd (X.2021.06364).

3.1.1 Uitgangspunten en indicatoren

Op basis van de resultaten van de nulmeting en de theorie over de vier succesfactoren voor een goede telefonische dienstverlening; techniek, organisatie van processen, instructie en houding & gedrag, zijn we aan de slag gegaan om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren. Zoals beschreven in de Uitvoeringsagenda Dienstverlening (bijlage bij nota 'Resultaten dienstverlening 2021-2022 en uitvoeringsagenda dienstverlening 2023-2024' (7225727)) hebben we voor 2023 een aantal uitgangspunten en indicatoren benoemd:

1. *Jaarlijks vindt een meting plaats door onderzoeksbureau Telan welke steeds een stijgende lijn in eindwaardering kent.*
2. *Jaarlijks vindt een meting over de klanttevredenheid plaats waarbij het onderdeel telefonische bereikbaarheid onder inwoners en ondernemers steeds een stijgende lijn in eindwaardering kent.*
3. *Het percentage terugbelnotities is minder dan 5% van het aantal binnenkomende gesprekken.*
4. *Opvolging van telefoonnotities is 80% binnen 2 werkdagen.*
5. *Er is een afname van foutvragen tot minder dan 5% van het aantal binnenkomende gesprekken.*
6. *Directe afhandeling van telefonie is 80%. Dit is nu nog onderverdeeld in eerste en tweedelijns telefonie.*

Een aantal van deze uitgangspunten en indicatoren zijn niet voldoende beïnvloedbaar en/of niet haalbaar gebleken. We hebben deze daarom bijgesteld, de gemeenteraad is hier op 14 december 2023 tijdens een dialoogsessie Versterken informatiewaarde dienstverlening over geïnformeerd.

Punt 1: Jaarlijks vindt een meting plaats door onderzoeksbureau Telan welke steeds een stijgende lijn in eindwaardering kent.

Om goed in staat te zijn te sturen op de kwaliteit van de bereikbaarheid is er meer nodig dan een jaarlijkse meting. We hebben daarom toegevoegd dat we tussentijds de bereikbaarheid monitoren met aanwezige mogelijkheden in onze eigen systemen. Denk daarbij aan het meten en monitoren van direct afgehandelde vragen, de telefoontjes die zijn doorverbonden naar een vakinhoudelijke medewerker en de terugbelverzoeken.

Punt 2: Jaarlijks vindt een meting over de klanttevredenheid plaats waarbij het onderdeel telefonische bereikbaarheid onder inwoners en ondernemers steeds een stijgende lijn in eindwaardering kent.

Op dit moment is er nog geen meting van onze dienstverlening waaraan we het onderdeel telefonische bereikbaarheid kunnen toevoegen. Wel is er vorig jaar een café dienstverlening georganiseerd waarin we vanuit inwoners en ondernemers waardevolle en brede input hebben meegekregen waarmee we de dienstverlening

verbeteren. Gekoppeld aan de uitvoeringsagenda dienstverlening voor 2025-2026 krijgt deze in 2024 een herhaling. De telefonische bereikbaarheid is uiteraard een onderdeel van en wordt dan meegenomen. Er is dus nog geen aparte meting van klanttevredenheid over de telefonische bereikbaarheid.

Punt 3: Het percentage terugbelnotities is minder dan 5% van het aantal binnenkomende gesprekken.

Dit betekent dat 95% van de telefonie direct beantwoord moet worden door de 2^e lijn, dat zijn de vakinhoudelijke medewerkers. Dit percentage ligt nu rond de 85% per dag. De overige 15% krijgt een vervolg via een terugbelverzoek. Uit de gesprekken met de slechtst scorende teams in de organisatie op dit onderdeel bleek dat redenen van niet direct bereikbaar zijn vaak te maken hebben met het contact dat zij op dat moment hebben met inwoners. Bijvoorbeeld tijdens huisbezoek of in spreekkamers. Juristen kunnen in een hoorzitting zitten of mensen voeren onderhoud uit op straat. We zien daarmee deze ambitie van 95% directe bereikbaarheid als niet haalbaar.

Punt 5: Er is een afname van foutvragen tot minder dan 5% van het aantal binnenkomende gesprekken.

Ondanks uiterste zorgvuldigheid in communicatie vanuit de gemeente via de verschillende kanalen blijven er veel foutvragen bestaan. Dit lijkt moeilijk beïnvloedbaar. Dat komt doordat foutvragen afhankelijk zijn van ons menselijke gedrag: de tijd nemen om informatie goed en compleet tot ons te nemen, indien nodig nog een keer lezen om daarna pas de juiste actie te ondernemen. De telefoon is een vertrouwd instrument waarmee we gewend zijn direct hulp in te roepen als iets niet direct duidelijk is of niet lukt. We zien deze ambitie als niet haalbaar binnen het verbeteren van telefonische bereikbaarheid. Het voorkomen van foutvragen wordt onderdeel van de ambities bij de implementatie van de nieuwe kanaalstrategie (hoofdstuk 2.1).

3.1.2 Resultaten meting onderzoek Telan 2023

In 2021 oordeelde onderzoeksbureau Telan met een 0-meting dat onze telefonische bereikbaarheid onvoldoende is. De gemiddelde score was een 4.7. Bij de 1-meting in 2022 was op veel onderdelen verbetering zichtbaar (brief aan de raad 'Resultaten telefonische bereikbaarheid 2021-2022 en Verbeterproces 2023-2024' (X.2023.00225)). Toch was de gemiddelde score van 5.3 nog steeds onvoldoende.

Zoals beschreven in hoofdstuk 2.1.1 'Telefonische bereikbaarheid' is er in 2023 weer een onderzoek uitgevoerd naar de kwaliteit van onze telefonische bereikbaarheid door onderzoeksbureau Telan: de 2-meting. Volgens deze meting is onze telefonische bereikbaarheid weer beter geworden. Maar we zijn nog niet waar we willen zijn. Het totaalresultaat in 2023 is een 5.8, dat is het gemiddelde van verschillende onderdelen van onze telefonische bereikbaarheid, vergeleken met de normen van onderzoeksbureau Telan. Er is dus een stijgende lijn zichtbaar, dit komt overeen met de indicator die we hebben bepaald.

Op een aantal onderdelen van onze telefonische bereikbaarheid is een verbetering zichtbaar:

- Het belangrijkste deel van het onderzoek is het percentage geslaagde contactpogingen. Dat zijn de telefoontjes die óf meteen zijn opgenomen óf binnen 48 zijn teruggebeld. In 2021 was dit percentage 46%. In 2022 71%. In 2023 was het percentage geslaagde contactpogingen 76% (520 geslaagde contactpogingen van 680 benaderingen). Een opvallend inzicht is dat als het onderzoeksbureau langer dan drie minuten moest wachten in de wachtrij van het contactcenter, het contact bij het team is geregistreerd als niet geslaagd. Terwijl de collega's mogelijk wel bereikbaar waren. Als we de cijfers met deze informatie bijstellen, komen we uit op een percentage van 83% geslaagde contacten in 2023. We hebben geen bijgestelde cijfers van 2021 en 2022. Dit percentage van 83% kunnen we dus niet met de eerder genoemde percentages uit de voorgaande metingen vergelijken.
- Ook het op tijd terugbellen is verbeterd. In 2021 werd 60% van de terugbelnotities binnen 48 uur afgehandeld, in 2022 was dat 70%. In 2023 nam dit verder toe: 79% van de terugbelnotities werd binnen 48 uur afgehandeld.
- Daarnaast nam de gemiddelde doorverbindingstijd tussen het KCC en de teams af, van 83 sec in 2021 naar 82 seconden in 2022 en 65 seconden in 2023.

Ruimte voor verbetering in 2024

Hoewel we in 2023 gemiddeld een voldoende scoren, blijft het bereiken van collega's en het nakomen van terugbelafspraken nog steeds een uitdaging. We zorgen daarom dat de clusters en teams zelf inzicht krijgen in het aantal opgevolgde terugbelafspraken en werken aan verbetering. In hoofdstuk 2.1 beschrijven we onze activiteiten onder 'het juiste kanaal op het juiste moment'. In elke klantreis nemen we de telefonische bereikbaarheid van het KCC mee om te onderzoeken of we de wachttijden kunnen verkorten. Ook bekijken we of er binnen onderdelen van een klantreis een doorkiesnummer kan worden gebruikt om de bereikbaarheid van een team te verbeteren.

We richten horizontale verantwoording in volgens de aanbevelingen van de VNG¹. Dat doen we door 7 stappen te doorlopen:

1. Inventariseren van de websites en mobiele apps

De cyclus van monitoring en verantwoording begint met het maken van een overzicht met websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is.

2. Uitvoeren van onderzoek

Websites en mobiele apps moeten voldoen aan de richtlijn WCAG 2.1 AA.11 Om te weten in hoeverre een website of mobiele app digitaal toegankelijk is, is een volledig onderzoek nodig. In een onderzoek wordt nagegaan in hoeverre de website of app voldoet aan de richtlijn.

3. Inventariseren maatregelen

Uit de resultaten van een onderzoek blijkt in welke mate een website of app toegankelijk is en welke toegankelijkheidsproblemen er zijn. Vervolgens is het mogelijk om te bepalen welke maatregelen er genomen moeten worden om deze problemen op te lossen en te voldoen aan de standaard.

4. Opstellen, ondertekenen en publiceren van verklaringen

Na het bepalen van maatregelen is het mogelijk om toegankelijkheidsverklaringen op te stellen voor alle websites en apps, één voor elke website of app.

5. Verantwoordingsverslag opstellen

In het verantwoordingsverslag staat het overzicht met alle websites en mobiele apps waarvoor de gemeente verantwoordelijk is en de bijbehorende toegankelijkheidsverklaringen. Zo wordt duidelijk of er aan de wettelijke verplichting wordt voldaan en waar aan wordt gewerkt om de digitale toegankelijkheid van de websites/mobiele apps te verbeteren.

6. Informeren gemeenteraad

Met de informatie in de toegankelijkheidsverklaringen en het verantwoordingsverslag wordt de gemeenteraad geïnformeerd.

7. Verantwoordingsverslag versturen naar de toezichthouder(s)

Het Verantwoordingsverslag digitale toegankelijkheid waarmee de gemeenteraad is geïnformeerd, wordt idealiter in de toekomst ook benut voor het informeren van de interbestuurlijke toezichthouder.

Wat hebben we gedaan in 2023?

We hebben geïnventariseerd (stap 1) voor welke websites en apps gemeente Haarlemmermeer (deels) verantwoordelijk is. Op dit moment zijn dat 57 websites, deze zijn weergegeven in de tabel op de volgende pagina. Voor een gedeelte van deze websites is een onafhankelijke toegankelijkheidsaudit uitgevoerd (stap 2). Dit zijn de websites die in de tabel een B-status hebben gekregen. Dit betekent dat zij gedeeltelijk voldoen aan de wettelijke toegankelijkheidseisen. Voor deze sites zijn ook de benodigde maatregelen in kaart gebracht om volledig te kunnen voldoen (stap 3).

Daarnaast hebben we voor een groot deel van de websites toegankelijkheidsverklaringen opgesteld (stap 4). In de tabel zijn dat de 42 websites met een status A tot en met D.

- Status A betekent dat een website volledig voldoet aan de toegankelijkheidseisen.
- Status B betekent dat een website gedeeltelijk voldoet aan de toegankelijkheidseisen.
- Status C betekent dat de eerste maatregelen zijn genomen om een website toegankelijker te maken (er is bijvoorbeeld een audit ingepland).
- Status D betekent dat een website niet voldoet aan de eisen (bijvoorbeeld website gemeenteraad en werkenbijhaarlemmermeer.nl).

15 websites hebben nog geen toegankelijkheidsverklaring. Dit komt meestal omdat de organisaties die eigenaar zijn van de website een eigen bestuur en directie hebben en zelf de toegankelijkheid organiseren. Voorbeelden zijn de websites van Vervoerregio Amsterdam en van Meerlanden. In andere gevallen is de website dusdanig verouderd dat deze niet meer geüpdatet zal worden. Dit is bijvoorbeeld het geval bij www.spaarnwoude.nl

Dashboard DigiToegankelijk

In 2023 is het [Dashboard DigiToegankelijk](#) gelanceerd door Logius. Dit dashboard geeft een overzicht van de toegankelijkheidsstatus van alle websites en mobiele apps van een overheidsinstantie (zie tabel I). Dit dashboard geeft een negatieve indruk zonder de juiste uitleg. Het merendeel van de websites van gemeente Haarlemmermeer dat in dit dashboard staat, voldoet namelijk nog niet aan de toegankelijkheidseisen.

¹ <https://vng.nl/sites/default/files/2022-09/Horizontale-verantwoording-besluit-digitale-toegankelijkheid-overheid.pdf>

Toch is de werkelijkheid een stuk positiever. Een groot deel van de websites verbonden aan onze gemeente, komen voort uit samenwerkingsverbanden. Voorbeelden hiervan zijn de websites van [Cocensus](#), de website van [Meerlanden](#) en de website van de [VRK](#). Dit zijn allen partijen die voor onze gemeente en inwoners diensten uitvoeren, maar we zijn als gemeente niet direct verantwoordelijk voor hun websites. Omdat de eindverantwoordelijkheid van een website wettelijk gezien grijs gebied is, worden deze sites momenteel wel getoond in de dashboards van álle betrokken gemeenten. Maar we nemen bij deze samenwerkingsverbanden alleen een adviserende rol aan als stakeholder, door de betrokken partijen te wijzen op hun wettelijke verplichting voor een toegankelijke website.

De uitdaging van pdf-documenten

Zoals beschreven in hoofdstuk 1.1.1 hebben we mooie en belangrijke stappen gezet op het gebied van digitale toegankelijkheid. Maar er zijn er ook uitdagingen. Een van de uitdagingen voor ons en andere overheidsorganisaties zijn de pdf-documenten. Deze zijn vaak niet volledig toegankelijk en ook lastig toegankelijk te maken. Zowel op landelijk niveau als binnen onze eigen organisatie wordt er hard gewerkt aan oplossingen voor deze uitdaging.

Informeren gemeenteraad (verantwoordingsverslag)

Het eerste verantwoordingsverslag (stap 6) volgens format van de VNG verwachten we in 2025 op te leveren.

Webadres	Status in dashboard
https://www.amsterdamairportcity.com/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://www.cjghaarlemmermeer.nl/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://haarlemmermeer.cocensus.nl/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://haarlemmermeergemeente.nl/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://www.socialekaarthaarlemmermeer.nl/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://visithaarlemmermeer.nl/	B - Voldoet gedeeltelijk
https://lms.nederlandslicht.nl/outages/report	C - Eerste maatregelen genomen
https://warmrijzenhout.haarlemmermeer.nl/	C - Eerste maatregelen genomen
https://gemeenteraad.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://haarlemmermeer.archiefweb.eu/#archive	D - Voldoet niet
https://haarlemmermeer.bestuurlijkeinformatie.nl/	D - Voldoet niet
https://www.haarlemmermeeratlas.nl/	D - Voldoet niet
https://energielokethaarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://haarlemmerliederaad.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://ammatch.nl/	D - Voldoet niet
https://geoportaal.haarlemmermeer.nl/portal/apps/sites/#/kaarten	D - Voldoet niet
https://www.gezondverzekerd.nl/gemeente/haarlemmermeer/	D - Voldoet niet
https://www.haarlemmermeerhuurtin.nl/	D - Voldoet niet
https://www.haarlemmermeervoorelkaar.nl/	D - Voldoet niet
http://www.inhuurdeskhaarlemmerliede.nl	D - Voldoet niet
https://jouwbadhoevedorp.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://www.kanseninjeloopbaan.nl	D - Voldoet niet
https://secure-haarlemmermeer.gemeenteoplossingen.nl/	D - Voldoet niet
https://haarlemmermeer.lokalelastenmeter.nl/	D - Voldoet niet
https://mpivoorjaar.haarlemmermeer.nl/2022	D - Voldoet niet
https://www.meermaker.nl/	D - Voldoet niet
https://haarlemmermeer.mijnverkiezing.nl/ledenportaal	D - Voldoet niet
https://multisignaal.nl/	D - Voldoet niet
https://najaarsrapportage.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://gemeentehlmrmeer.m19.mailplus.nl/archief/mailling-275340-1.html	D - Voldoet niet
https://haarlemmermeer01.omgevingsviewer.nl/kaart	D - Voldoet niet
https://onderzoek.haarlemmermeergemeente.nl/	D - Voldoet niet
https://parkeren.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet

https://www.participatieraadhaarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://planningencontrol.haarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://programmabegroting.haarlemmermeer.nl/2021/	D - Voldoet niet
https://hlmr.sharepoint.com/	D - Voldoet niet
https://tegenstroom.nl/	D - Voldoet niet
https://www.werkenbijhaarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://www.youchoose.nl/haarlemmermeer	D - Voldoet niet
https://zaaihaarlemmermeer.nl/	D - Voldoet niet
https://www.zonatlas.nl/haarlemmermeer/	D - Voldoet niet
https://apps.apple.com/nl/app/id1499616582	E - Geen verklaring
https://inzamelkalender.meerlanden.nl/	E - Geen verklaring
https://live.andes.nl/haarlemmermeer	E - Geen verklaring
https://play.google.com/store/apps/details?id=com.twogomobile.meerlanden	E - Geen verklaring
https://roplan.haarlemmermeer.nl/	E - Geen verklaring
https://wasteprod2portal.ximmio.com/modules/800bf8d7-6dd1-4490-ba9d-b419d6dc8a45/scheidingswijzer/index.html?3000002624&Koningsstraat---57%20%20%20---1432PL---Aalsmeer---Aalsmeer	E - Geen verklaring
https://wspgrootamsterdam.nl/	E - Geen verklaring
https://www.amstelland-meerlanden.nl/	E - Geen verklaring
https://www.berekenuwrechtplus.nl/haarlemmermeer	E - Geen verklaring
https://www.g40stedennetwerk.nl/	E - Geen verklaring
https://www.gemeentebanen.nl/overheden/gemeente-haarlemmermeer	E - Geen verklaring
https://www.sadc.nl/	E - Geen verklaring
https://www.spaarnwoude.nl/	E - Geen verklaring
https://www.verlorenofgevonden.nl/	E - Geen verklaring
https://www.vervoerregio.nl/	E - Geen verklaring

Tabel I: In deze tabel staan alle websites die onder (gedeeltelijke) verantwoordelijkheid van gemeente Haarlemmermeer vallen. Aan elke website is een status verbonden. A: volledig toegankelijk, B: gedeeltelijk toegankelijk, C: eerste maatregelen getroffen, D: site niet toegankelijk, E: nog geen toegankelijkheidsverklaring. Dit overzicht uit het dashboard van Digitoegankelijk kan zonder de juiste uitleg een negatieve indruk geven. Het is belangrijk om te begrijpen dat de meeste websites met een status D of E niet onder het beheer van onze gemeente vallen. Hoewel we graag zien dat ook deze websites toegankelijk zijn, hebben we als gemeente vooral een adviserende rol.

