

Informatiebrief aan de Raad

Zaaknummer: Z - 32581
Documentnummer: 139528_1
Datum: vrijdag 28 juni 2019
Onderwerp: Informatiebrief notitie dienstverlening 2019-2022
Bijlage(n): -

Geachte raadsleden,

Onlangs is in het college de nieuwe notitie dienstverlening voor de periode 2019-2022 vastgesteld. De notitie is de nadere uitwerking van de ambities die in het coalitieakkoord zijn afgesproken. 'De gemeente Wassenaar is een dienstverlenende en servicegerichte organisatie. Er werken deskundige en betrokken ambtenaren. De organisatie zet in op minder bureaucratie en meer efficiency, effectiviteit en servicegerichtheid. De coalitie ziet graag dat stroperigheid vermindert door bevoegdheden zo laag als mogelijk in de organisatie te beleggen en waar mogelijk regels te schrappen. Concrete acties voor de komende tijd zijn het herinvoeren van het vrije inloopsprekuur, de pilot thuisbezorgen en de intensivering van Engelstalige dienstverlening' (Coalitieakkoord Wassenaar 'Zelfstandig en verantwoordelijk' 2018-2022).

Het college heeft de ambities omgezet in een notitie dienstverlening. In de notitie zijn achtereenvolgens 1) de ontwikkelingen opgenomen die op de gemeente afkomen, 2) de dienstverleningsuitgangspunten en 3) de thema's waaraan gewerkt wordt. Het laatste hoofdstuk bevat de acties en projecten met de beoogde resultaten. Daar beginnen we in deze informatiebrief zodat U meteen leest wat inwoners en ondernemers van de notitie gaan merken. We willen de Raad hierover graag informeren door deze informatiebrief. U ontvangt een samenvatting van de notitie dienstverlening, zodat op hoofdlijnen duidelijk is op welke wijze we de ambities van het coalitieakkoord realiseren. De uitvoering van de notitie heeft geen financiële consequenties. Alvorens in te gaan op de notitie geven we in de volgende paragraaf aan wat inwoners en ondernemers hiervan gaan merken.

Wat merken onze inwoners en ondernemers hiervan?

De (digitale) dienstverlening verbetert doordat er zo goed mogelijk wordt geluisterd naar signalen van inwoners en ondernemers. Het digitaal aanvragen wordt eenvoudiger. Onder andere het thuisbezorgen van paspoorten, het digitaal toezenden van bouwdoossiers en in de toekomst Mijnoverheid zorgen ervoor dat inwoners vanuit huis hun producten en diensten kunnen aanvragen, volgen en ontvangen. Hierbij is het belangrijk dat inwoners die minder digitaal vaardig zijn niet worden vergeten. Zij kunnen getraind worden op dit vlak en natuurlijk altijd nog terecht via het telefonische kanaal en de balie.

We gaan in aanvulling op de bestaande monitoringsinstrumenten en dashboards een flitspeiling houden. Een dergelijke peiling kan worden ingezet om een indruk te krijgen van de ervaringen met pilots. Op dit moment vindt ook monitoring plaats van welke contacten op welk moment plaatsvinden om op basis daarvan een voorstel te maken hoe inwoners en ondernemers het beste bediend kunnen worden.

Daarnaast worden medewerkers beter getraind, zodat zij goed invulling kunnen geven aan het contact met inwoners. Er komen proefprojecten om ervaring op te doen en van te leren. Daarnaast zullen er voor producten en diensten klantreizen gemaakt worden. Op het gebied van de meldingen openbare ruimte zijn in de burgerpeiling van 'Waarstaatjegemeente' de meeste

opmerkingen gemaakt en dit product is daarom als eerste onderwerp voor een klantreis waarna er meer zullen volgen.

Inleiding

Het is belangrijk om duidelijk te hebben wat er onder dienstverlening wordt verstaan. Dit omvat alle werkzaamheden die we als gemeente verrichten voor (individuele) inwoners en ondernemers, in onze rol van dienstverlener, ontwikkelaar, beheerder en handhaver.

Met het vorige programma dienstverlening is voldaan aan alle wettelijke (digitale) verplichtingen, zoals de digitale beschikbaarheid van alle producten en diensten.

De notitie is tot stand gekomen op basis van landelijke ontwikkelingen en gesprekken met medewerkers. Denk hierbij aan richtlijnen als NL digibeter en het pamflet dienstverlening van de VNG. Intern is afgestemd met de participatie nota, economische zaken voor wat betreft de dienstverlening richting ondernemers, de omgevingswet en de daarvoor benodigde organisatieontwikkeling evenals de ontwikkelingen voor wat betreft de toegang in het sociaal domein (de brede netwerkorganisatie).

1 Ontwikkelingen

De belangrijkste ontwikkelingen die op de gemeente Wassenaar afkomen betreffen de netwerksamenleving en de verregaande digitalisering van de samenleving.

De netwerksamenleving

De netwerksamenleving betekent vooral dat de gemeente het niet meer alleen af kan en in haar functioneren afhankelijk is van haar inwoners. Zowel binnen het sociaal domein als in het fysieke domein is steeds meer ruimte voor eigen initiatief en inzet. Hierbij is het aan de gemeente om het collectieve belang te bewaken. Dit vraagt van de (werk)organisatie een beweging van denken in systemen naar het nog meer verplaatsen in de inwoner.

De digitale samenleving

De maatschappij is al grotendeels gedigitaliseerd. Steeds meer klanten maken gebruik van digitale middelen. Klanten verwachten ook steeds meer van de gemeente dat zij de dienstverlening digitaal inricht (24/7 contact met de overheid). Deze behoefte geldt vooral voor standaardproducten; de klant verwacht dat deze diensten gewoon digitaal beschikbaar zijn. Denk hierbij aan de verlenging van een rijbewijs of de vergunningaanvraag voor het buurtfeest. Belangrijk is om hierbij aandacht te houden voor degenen die minder digitaal vaardig zijn en te beseffen dat persoonlijk contact de beste contactvorm kan zijn bijvoorbeeld bij een complexe aanvraag. Digitaal is een keuze!

2 Uitgangspunten dienstverlening

Contact kan plaatsvinden via verschillende kanalen: digitaal, telefonisch en aan de balie. Ook weer via vrije inloop, een pilot die op dit moment loopt. Sinds kort is whatsapp contact mogelijk en in de toekomst mogelijk ook live chat. Richting ondernemers is proactief accountmanagement ingezet en in het sociaal domein wordt gezocht naar contact dichtbij de inwoners middels de brede netwerkorganisatie waar ook het loket sociaal domein onderdeel van uit zal gaan maken.

Er zijn drie uitgangspunten voor de dienstverlening. Duidelijk en tijdig komen voort uit het voorgaande dienstverleningsprogramma. Hier is vraaggericht aan toegevoegd.

Duidelijk: Wat is er nodig om een product of dienst te verkrijgen en duidelijkheid over de toewijzing? De motivatie voor toekenning is belangrijk en verwachtingenmanagement. Vereenvoudiging van processen kan tijd (en geld) schelen voor inwoners. Ook begrijpelijke taal draagt bij aan duidelijkheid. Dit uitgangspunt geldt voor alle medewerkers en het bestuur. Ook als het antwoord nee is schept dit duidelijkheid.

Tijdig: Het is belangrijk als er afspraken zijn over de termijn dat deze dan ook gehaald wordt. Er kunnen redenen zijn waarom dit niet lukt, maar de aanvrager moet hierover wel informatie krijgen. Klanten kunnen in de toekomst informatie over de status van hun (aan)vraag digitaal inzien waar en wanneer zij dat wensen.

Vraaggericht: Het is belangrijk goed te luisteren naar de behoeften en wensen van de inwoners en ondernemers. Vooral bij complexere producten en diensten is dit belangrijk. Vraaggericht werken betekent niet 'U vraagt, wij draaien', maar ook niet 'ik, als medewerker, weet wat goed voor u is'. In een open dialoog komen inwoner en medewerker samen tot de beste aanpak. De medewerker

stelt zich flexibel en creatief op en laat zich leiden door de behoefte van inwoners en ondernemers en niet alleen door de regels en kaders die zijn vastgesteld door college en raad. Dit past ook binnen de werkwijze die wordt voorgestaan binnen de Omgevingswet.

In aanvulling op deze uitgangspunten is veiligheid van gegevens een basisvoorwaarde. Dit betekent dat inwoners ervan uit kunnen gaan dat er zorgvuldig met hun gegevens wordt omgegaan en dat wordt voldaan aan de AVG.

3) Drie dienstverleningsthema's

Naast de bovengenoemde uitgangspunten zijn er drie thema's waaraan alle acties en projecten zijn verbonden. Dit zijn achtereenvolgens de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening, het van buiten naar binnen werken en anders werken.

Doorontwikkeling: Bij de doorontwikkeling van de digitale dienstverlening gaat het om nieuwe mogelijkheden en verbeterlagen. Goede digitale registratie is belangrijk en gebruiksvriendelijke systemen. Vanuit de ondernemerspeiling scoorde de digitale dienstverlening onder het landelijk gemiddelde. Hier is dus extra aandacht voor noodzakelijk. Er is ook aandacht voor degenen die hulp nodig hebben (digitale inclusie). Dit doen we door de bekendheid van het cursusaanbod bij de bibliotheek beter onder de aandacht te brengen. De formulierenbrigade helpt ook inwoners.

Van buiten naar binnen: Onder van buiten naar binnen valt de participatienota waar de dienstverleningsaanpak op aansluit waardoor er sprake is van een integrale aanpak. In de beweging van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie spelen de wijkmanagers een rol. De online community op facebook waar we een dienstverleningsvraag kunnen voorleggen en de verschillende dashboards en monitoren waar de gemeente over beschikt dragen bij aan 'buiten naar binnen halen'. Economie betreft ondernemers bij het opstellen van de economische agenda en haakt ze aan op inhoudelijke onderwerpen. Via het proactief accountmanagement ontstaat ander contact waarbij de gemeente signalen aan de voorkant gaat oppikken.

Anders werken: Tot slot richt het anders werken zich op de benodigde digitale vaardigheden van de medewerkers en communicatieve vaardigheden. Klantreizen zijn een mooi instrument om de ervaringen van gebruikers inzichtelijk te krijgen. Er ontstaat overzicht over de ervaringen gedurende de hele reis en met verbetervoorstellen vindt optimalisatie van het proces plaats zodat mindere ervaringen omslaan in positieve ervaringen. Mogelijk dat serviceformules hier ook behulpzaam bij zijn. Dit zijn afspraken zowel richting de gebruikers als medewerkers over wat de verwachtingen zijn.

Conclusie

Bovenstaande acties en projecten dragen bij aan het verbeteren van de dienstverlening en de servicegerichtheid van de gemeente en geeft daarmee invulling aan de ambities zoals deze in het coalitieakkoord zijn weergegeven. Het werkdocument dienstverlening maakt duidelijk wat dit betekent voor de werkorganisatie.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,

H.I.P. Opatja,
Gemeentesecretaris

J.F. Koen,
burgemeester

Deze brief is digitaal vastgesteld. Hierdoor staat er geen fysieke handtekening in de brief.