

Collegebesluit

Collegevergadering: 24 september 2024

Zaaknummer : 1273224
Team : Publiekszaken Heemstede
Portefeuillehouder : S.A. de Wit-van der Linden
Openbaarheid : Actief openbaar

Onderwerp

Visie op Dienstverlening 2024-2030

Kernboodschap

Dit jaar hebben we onderzoek gedaan naar wat er belangrijk is in onze dienstverlening. De resultaten hiervan hebben we verwerkt tot de 'Visie op Dienstverlening 2024-2030'. Hierin staat wat we in de komende zes jaar willen bereiken. Dit geeft richting aan hoe we de kwaliteit van onze dienstverlening willen bewaren en zo mogelijk verbeteren. Wat we precies gaan doen om dat te bereiken, werken we later uit in de Uitvoeringsagenda Dienstverlening.

Besluit B&W

1. De 'Visie op Dienstverlening 2024-2030' vast te stellen;
2. Het besluit ter kennisname te brengen van de commissie Middelen (C-stuk).

Wettelijke grondslag

Juridisch en beleidskader

- Collegebesluit 'Dienstverleningsconcept gemeente Heemstede' d.d. 27 maart 2007
- Collegebesluit 'Ontwikkeling Dienstverlening 2015' d.d. 24 februari 2015
- Uitvoeringsprogramma college Heemstede 2022-2026

Bevoegdheid

Het college is bevoegd tot het nemen van dit besluit op grond van Gemeentewet Hoofdstuk X (artikel 160-169).

Bestuurlijke achtergrond

Het oude plan voor dienstverlening van Heemstede is uit 2007. Tegelijkertijd met de vernieuwing van het raadhuis werd een reorganisatieplan opgesteld met de naam 'denken als de klant'. Dit plan was bedoeld om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren. In 2015 werd het plan bijgewerkt om de dienstverlening up-to-date te houden.

In het Uitvoeringsprogramma 2022-2026 van het college staat dat de gemeente (in 2023) een nieuw dienstverleningsconcept opstelt. Met de 'Visie op Dienstverlening 2024-2030' wordt hier uitvoering aan gegeven. Bij het maken van deze visie is onder andere gekeken naar de centrale waarden van de gemeente, naar beleid dat direct raakt aan de dienstverlening (Visie op informatievoorziening, digitale innovatie, participatiebeleid, digitalisering van burgerzaken, en het communicatiebeleid), en wetgeving dat aan dienstverlening is gerelateerd. Ook is er gekeken naar wat andere gemeenten doen op het gebied van dienstverlening.

Motivering

Dienstverlening gaat over alles wat de gemeente doet. Denk aan alle contact met inwoners, ondernemers en organisaties. Het aanvragen van een paspoort, rijbewijs of vergunning. Maar ook aan het beantwoorden van vragen, het geven van advies en zorgen voor een schone en veilige wijk of buurt.

Met een visie op dienstverlening zetten we een stip op de horizon. Het geeft richting aan wat voor gemeente we willen zijn en hoe we samen onze dienstverlening steeds beter kunnen maken. Een visie zorgt ervoor dat we de inwoners goed begrijpen en helpen op een manier die past bij deze tijd. Dit draagt bij aan een fijne omgeving om in te wonen, leven en werken.

Kern van de Visie

In de visie op dienstverlening omschrijven we wat we als gemeente willen bereiken in de periode 2024-2030. We stellen een ambitie en werken hier naartoe aan de hand van zes doelen of 'beloftes'. Dit zijn zes concrete punten waarop we het in onze dienstverlening nog beter willen doen.

Met elkaar kunnen wij onze dienstverlening steeds beter maken. Dat betekent ook duidelijk zijn over wat inwoners van de gemeente mogen verwachten en andersom. En eerlijk zijn over dat niet altijd alles kan. Er zijn verschillende belangen waar we rekening mee moeten houden en regels waar we aan moeten voldoen. We leggen uit waarom we iets wel of niet doen.

Onze ambitie: betrouwbaar en gastvrij, voor iedereen

We willen een inclusieve gemeente zijn waar iedereen zich thuis voelt. We willen er voor inwoners¹ zijn, mensen helpen bij vragen en als er iets is. Samen maken we onze gemeente steeds beter.

¹ Onder 'inwoners' verstaan we in deze visie: inwoners, ondernemers en organisaties

Belofte 1: We zijn makkelijk te bereiken en geven snel antwoord

Inwoners kunnen ons makkelijk bereiken. Dit kan digitaal, telefonisch of door bij ons langs te komen. Iedereen krijgt snel antwoord op vragen.

Belofte 2: We zijn vriendelijk en behulpzaam

Wij zorgen dat iedereen zich welkom voelt en we helpen graag. Dit kan digitaal, telefonisch of door bij ons langs te komen. De informatie die wij geven is duidelijk en begrijpelijk.

Belofte 3: We werken samen

Als dat kan werken we samen met inwoners en met andere gemeenten. Wij luisteren naar ideeën en zoeken samen naar oplossingen.

Belofte 4: We zijn één organisatie

Iedereen bij de gemeente werkt goed samen en heeft dezelfde informatie. Zo hoeven inwoners hun verhaal niet steeds opnieuw te vertellen.

Belofte 5: We zijn duidelijk en eerlijk

Wij zijn transparant. We doen wat we beloven en leggen uit waarom we dingen doen of niet doen. Alle informatie die iemand nodig heeft is makkelijk te vinden.

Belofte 6: We leveren kwaliteit

Wij blijven leren en verbeteren, zodat we altijd zo goed mogelijk ons werk kunnen doen.

Argumenten voor deze visie

De Visie op Dienstverlening is gebaseerd op recent onderzoek

Om de visie op dienstverlening te maken, hebben we onderzoek gedaan naar behoeften en verbeterpunten in onze dienstverlening. Hierdoor weten we wat de belangrijkste doelen zijn die we willen behalen.

We dragen uit waar de gemeente voor staat

We willen dat de gemeente toegankelijk, inclusief, sociaal, innovatief en communicatief is. Doordat deze waarden ook in de visie staan, zorgen we ervoor dat we ze ook uitdragen in onze dienstverlening. In ons contact met inwoners, ondernemers en organisaties.

We hebben oog voor veranderingen in de samenleving

De wereld verandert. Zo willen mensen dingen steeds sneller en digitaal regelen. We moeten onze diensten aanpassen op dit soort ontwikkelingen. Maar we moeten ook zorgen dat iedereen mee kan komen, ook mensen die wat meer hulp nodig hebben. In de visie staat dat we er zijn voor iedereen.

We sluiten aan op wat inwoners belangrijk vinden in de dienstverlening

De resultaten uit het onderzoek helpen ons om beter te begrijpen hoe inwoners onze dienstverlening ervaren en welke onderwerpen zij belangrijk vinden. Deze resultaten hebben we vertaald in de visie op dienstverlening.

We volgen landelijke wet- en regelgeving

Er zijn nieuwe wetten die eisen stellen aan hoe de gemeente werkt (Wet open overheid, Besluit digitale toegankelijkheid overheid, Wet digitale overheid, VN-verdrag Handicap). Deze wetten raken direct aan onze dienstverlening. De visie draagt eraan bij om aan deze wetten te voldoen.

We gaan (nog) meer integraal werken

Het onderzoek laat zien dat we elkaar steeds meer nodig hebben om goed ons werk te kunnen doen. De visie benadrukt het belang van deze manier van samenwerken en helpt om de processen hierin te verbeteren. Dit zorgt voor een betere dienstverlening.

Kanttelingen, risico's en beheersmaatregelen

De visie kan verwachtingen scheppen die we misschien niet altijd en voor iedereen kunnen waarmaken. Het is daarom goed om duidelijk te zijn over wat inwoners van de gemeente mogen verwachten en andersom. Er moet rekening gehouden worden met een aantal voorwaarden en kaders.

Afweging tussen verschillende belangen en regels naleven

We willen maatwerk leveren. Tegelijkertijd bewaken we ook de openbare orde en het algemeen belang. En moet de gemeente zich houden aan bepaalde wetten en afspraken. Dat kan ook betekenen dat we dingen anders doen of niet doen. Dan leggen we dat uit.

Beschikbare middelen en personeel

We werken aan onze beloftes met de middelen die er zijn en het personeel dat we hebben. Bij het opstellen van iedere Uitvoeringsagenda Dienstverlening, kijken we hier opnieuw naar.

We doen het niet alleen

Om deze ambitie te bereiken hebben we de medewerking nodig van onze inwoners, ondernemers en organisaties. In het helpen verbeteren van onze diensten en door te kijken wat iemand zelf kan doen.

Evaluatie

Op basis van de visie stellen we een Uitvoeringsagenda Dienstverlening op. Hierin komt te staan wat we precies gaan doen om onze ambitie en doelen uit de visie te bereiken. De uitvoeringsagenda wordt iedere twee jaar opnieuw opgesteld. Dit geeft de ruimte om tussentijds te evalueren en bij te sturen, binnen de kaders en beschikbare middelen van dat moment. Hiervoor verzamelen we relevante informatie. Dit helpt ons om te kunnen signaleren, repareren, leren en voorkomen.

Financiën

Na het vaststellen van de Visie op dienstverlening stellen we een Uitvoeringsagenda Dienstverlening op. Hierin staat wat we precies gaan doen om de ambitie en doelen uit de visie te bereiken. Hierbij wordt zoveel mogelijk gekeken binnen bestaande budgetten. Mochten de bestaande budgetten niet toereikend zijn, dan komen we daarop terug in de P&C cyclus.

Samenwerking en communicatie

Onderzoek

We hebben zelf onderzoek gedaan en onderzoek laten doen door een onafhankelijk advies- en onderzoeksbureau. In het onderzoek hebben we op verschillende manieren informatie verzameld bij inwoners, ondernemers, organisaties, belangengroepen, medewerkers, en andere gemeenten:

- **Vragenlijsten:** We hebben vragen gesteld aan inwoners, ondernemers, organisaties, en onze eigen medewerkers.
- **Gesprekken:** We hebben gepraat met inwoners, ondernemers, en met vertegenwoordigers van: Wmo-Klankbordgroep, Werkgroep Toegankelijkheid en Cliëntenraad Werk & Inkomen.
- **Interviews met medewerkers:** We hebben medewerkers geïnterviewd die dagelijks contact hebben met inwoners. Zij horen vaak direct hoe inwoners de dienstverlening ervaren. We hebben gesproken met medewerkers van de volgende teams of thema's: publiekszaken, IASZ, CJG loket, Wmo loket, buitendienst, handhaving, duurzaamheid, economie, omgevingswet, infra & projecten, APV vergunningen, evenementen, bouw- & woningtoezicht, griffie, bestuurssecretariaat, leerlingenvervoer, GBKZ.
- **Gesprekken met bestuurders en managers:** We hebben gesprekken gevoerd met bestuurders, managers en adviseurs die weten welke klachten en meldingen er zijn over de dienstverlening.
- **Gesprekken over andere visies:** We hebben gepraat met medewerkers en adviseurs die werken aan andere plannen van de gemeente, zoals de informatievisie, het inclusiebeleid, het participatiebeleid en het communicatiebeleid.
- **Andere onderzoeken:** We hebben gekeken naar de resultaten van andere onderzoeken, zoals het onderzoek 'Waar staat je gemeente', websiteonderzoek, organisatieonderzoeken, klantonderzoeken en tevredenheidsmetingen.
- **Richtlijnen:** We hebben de richtlijnen voor dienstverlening van de Rijksoverheid en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) gebruikt.
- **Voorbeelden van andere gemeenten:** We hebben gekeken naar wat andere gemeenten doen op het gebied van dienstverlening om inspiratie op te doen.

Communicatie

Om zoveel mogelijk inwoners, ondernemers, organisaties en medewerkers enthousiast te maken voor deelname aan het onderzoek, hebben we on- en offline communicatiemiddelen ingezet. Zoals advertenties, sociale media, filmpje, brief, kaart, krant, website, intranet en poster. Tussentijds en na afloop van het onderzoek hebben we inwoners en medewerkers geïnformeerd over de status van het onderzoek en het vervolg ervan.

Na het vaststellen van de visie informeren wij inwoners en medewerkers over de onderzoeksresultaten en de visie. Hiermee zijn we transparant en maken wij inzichtelijk hoe de visie tot stand is gekomen. Dit doen wij met on- en offline communicatiemiddelen. In de organisatie dragen we met onze communicatie bij aan bewustwording en werken we verder aan houding en gedrag.

Planning/uitvoering

- College besluit over het vaststellen van de Visie op Dienstverlening (24 september)
- De visie wordt ter kennisname gebracht van de commissie Middelen (13 november)
- Nadat het college de visie heeft vastgesteld, starten we met het opstellen van de Uitvoeringsagenda Dienstverlening (oktober 2024)

Fase & Besluitvorming	Sep	Okt	Nov	Dec
Collegebesluit 'Visie op Dienstverlening 2024-2030'				
Commissie Middelen				
Opstellen Uitvoeringsagenda Dienstverlening				

Bijlagen

- (1) Visie op Dienstverlening 2024-2030
- (2) Onderzoeksbureau Enneüs 'Oplegger dienstverleningsonderzoek 2024'
- (3) Onderzoeksbureau Enneüs: 'Factsheet dienstverleningsonderzoek 2024'
- (4) Onderzoeksbureau Enneüs: 'Rapportage onderzoek dienstverlening juni 2024'