

Oplegger gemeente Heemstede

In deze oplegger geven we conclusies en aanbevelingen voor de dienstverlening van de gemeente Heemstede. We baseren deze conclusies en aanbevelingen op verschillende bronnen. We gebruikten zowel kwantitatieve onderzoeken (zoals enquêtes onder inwoners en medewerkers door Enneüs) als kwalitatieve onderzoeken (zoals interne gespreksronden door de gemeente en focusgroepen door Enneüs). We hebben zes waarden als uitgangspunt genomen: luisteren, betrouwbaar, toegankelijk, innovatief, samenwerken en dichtbij.

Uit het onderzoek blijkt dat de meerderheid van zowel inwoners als medewerkers tevreden is over de dienstverlening van de gemeente. Medewerkers zijn over het algemeen tevredener dan inwoners. Dit verschil zien we terug in zowel de algemene beoordeling als in de beoordeling van de zes waarden. We merken wel op dat medewerkers hun eigen werkwijze beoordelen en daarom minder goed in staat zijn de dienstverlening in zijn geheel te beoordelen.

Om te bepalen welke waarden eerst verbeterd kunnen worden, hebben we gekeken welke waarden inwoners en medewerkers het belangrijkst vinden. De waarde 'betrouwbaar' komt duidelijk naar voren als de belangrijkste waarde voor beide groepen. Daarnaast vinden zowel inwoners als medewerkers toegankelijkheid belangrijk. Daarna verschilt de volgorde tussen inwoners en medewerkers.

BETROUWBAAR

Er is een goede match tussen wat mensen nodig hebben en hoe deze waarde wordt ingevuld: zowel inwoners als medewerkers vinden betrouwbaarheid het belangrijkst en deze waarde voldoet ook het best aan hun verwachtingen. Voor inwoners is betrouwbare dienstverlening essentieel, vooral bij belangrijke en persoonlijke zaken. Voor medewerkers betekent betrouwbaar dat ze doen wat ze zeggen en zeggen wat ze doen. We adviseren om dit te blijven doen. Dit betekent onder andere goed bereikbaar blijven en duidelijke informatie verstrekken wanneer inwoners die nodig hebben.

TOEGANKELIJK

Inwoners en medewerkers zijn het meest eens over toegankelijkheid: een vergelijkbare meerderheid vindt de gemeente toegankelijk. Dit geldt zowel voor de fysieke toegankelijkheid van het gemeentehuis als voor minder persoonlijke contactmomenten. Inwoners die extra hulp nodig hebben, zijn tevreden over de toegang tot het gemeentehuis. Alleen de trouwzaal is minder goed bereikbaar voor mindervalide bezoekers.

Bij online toegankelijkheid kunnen enkele verbeteringen worden doorgevoerd: duidelijker taalgebruik, zoals een website en teksten op B1-niveau. Ook kan een duidelijk keuzemenu of beslisboom bij meldingen of aanvragen helpen. Dit zorgt ervoor dat inwoners direct bij de juiste afdeling terechtkomen en voorkomt frustratie bij zowel inwoners als medewerkers. We raden aan om naast online kanalen ook offline kanalen te blijven aanbieden voor minder digitale inwoners. De formulierenbrigade, waar vooral senioren en inwoners met een migratieachtergrond gebruik van maken, is hier een goed voorbeeld van.

SAMENWERKEN

De meerderheid van zowel inwoners als medewerkers is tevreden over de samenwerking. Toch is er een verschil: minder inwoners dan medewerkers zijn hier tevreden over. Het fysieke contact bij de balie wordt als zeer bevredigend ervaren. Hoewel inwoners niet altijd de juiste weg vinden met de informatiezuil, helpt de baliemedewerker altijd verder. Het kan de moeite waard zijn om te onderzoeken of de aanmeldzuil behouden moet blijven of verbeterd kan worden.

Als we kijken naar de samenwerking tussen medewerkers, zien we dat er ruimte is voor verbetering. Duidelijke lijnen en taken, ondersteund door een goed systeem, kunnen de samenwerking verbeteren. Medewerkers weten soms niet wie ze moeten benaderen of kunnen niet zien wie aan welke taak werkt. We raden aan om interne systemen beter te benutten, bijvoorbeeld door een duidelijke indeling in afdelingen te maken, aangevuld met een foto en beschikbaarheid/werktijden van medewerkers. Dit kan ook de samenwerking tussen Heemstede en Bloemendaal vergemakkelijken. Als medewerkers weten wie met een zaak bezig is, kunnen inwoners beter geholpen worden, en wordt de terugkoppeling naar inwoners duidelijker. Dit vermindert ook verkeerd verbonden telefoontjes en zorgt voor efficiëntie.

LUISTEREN

Luisteren is essentieel voor goede samenwerking. Op dit gebied is nog winst te behalen: medewerkers vinden doorgaans dat ze naar de inwoners luisteren, maar inwoners ervaren dit minder. We adviseren om actief naar inwoners te blijven luisteren, bijvoorbeeld door enquêtes af te nemen of klachten en meldingen goed af te handelen. Omdat we gemengde reacties hebben ontvangen over de afhandeling van meldingen en klachten, raden we verder onderzoek aan. Zijn bijvoorbeeld de doorlooptijden realistischer? Wat zijn de verwachtingen van inwoners? Reageren medewerkers adequaat op klachten en meldingen? Vergeet niet om actief terug te koppelen bij een klacht of melding; dit kan ervoor zorgen dat inwoners zich gehoord voelen.

DICHTBIJ

Er is een groter verschil tussen hoe medewerkers en inwoners de waarde 'dichtbij' ervaren: medewerkers vinden dat de gemeente kijkt naar wat mogelijk is, terwijl slechts een kleiner deel van de inwoners dit bevestigt. Dit kan lastig zijn om concreet vorm te geven, omdat medewerkers gebonden zijn aan wet- en regelgeving. Maatwerk in communicatie kan helpen om inwoners het gevoel te geven dat er naar hen als persoon wordt gekeken, bijvoorbeeld door een persoonlijker ontvangstbevestiging of zaakafhandeling in Mozard.

INNOVATIEF

Van de zes waarden wordt innovatief als minst belangrijk gezien door zowel inwoners als medewerkers. Toch kwamen er enkele aandachtspunten naar voren: bijvoorbeeld het automatisch invullen van formulieren met reeds bekende gegevens, het praktischer inrichten van de website en een goede zoekfunctie. Ook lijken systemen niet goed samen te werken en deels verouderd te zijn, wat de efficiëntie en samenwerking niet ten goede komt. Het is de moeite waard om te kijken of één gezamenlijk systeem haalbaar is, of dat er functionaliteiten aan bestaande systemen toegevoegd kunnen worden. Training in het gebruik van de huidige systemen kan ook helpen.