

Heerlen

Notitie

Heerlen,
27 mei 2024

Naam
Jo Hanssen

Onderwerp

Toelichting op vraag dienstverlening in brede zin (ondernemers, inwoners)

Telefoon
045 560 5217

Inleiding/aanleiding

In de raadvergadering van april 2024 is de raadsinformatiebrief omtrent de leidraad op dienstverlening besproken. Er werd destijds afgesproken dat dit onderwerp nader besproken wordt in de commissie EBF. In deze notitie zullen we het onderwerp dienstverlening verder bespreken. De uitleg over het (burger)onderzoek dienstverlening komt op een later tijdstip aan de orde.

In onze dienstverlening staat de behoefte van de Heerlenaar centraal. Samen zetten we het goede voort en verbeteren wat beter kan. Dit doen we door continu naar de stem van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn te luisteren. De documenten die we omtrent dit thema hebben gemaakt, zijn al aan de vergaderstukken toegevoegd.

Dienstverlening en service

Dienstverlening bij een gemeente bestaat uit het leveren van producten en diensten en het verlenen van service. Het leveren van producten en diensten heeft meestal een wettelijke basis. Binnen de marges van de wet is ruimte voor maatwerk. Maatwerk mag echter niet leiden tot willekeur. Dat gaat in tegen de rechtstaat.

Serviceverlening heeft een hoog communicatie-gehalte. Het zijn afspraken die wij met onze inwoners en ondernemers maken.

Het leveren van producten, diensten en service zijn met elkaar verbonden.

Dienstverlening met andere dynamiek

De gemeente is geen bol.com waar je zaken besteld en geleverd krijgt. De klant maakt bij een internetleverancier de keuze voor een product en krijgt de levering in huis. Dat is een fundamenteel verschil met hoe we dat bij een gemeente doen. Bij ons kan de inwoner of ondernemers iets aanvragen. Dit moet echter getoetst worden aan wettelijke of gemeentelijke kaders. Een afwijzing van een aanvraag of een langere doorlooptijd kan daarom een negatief beeld geven, maar kan qua dienstverlening wel goed afgehandeld zijn. Dit geeft een andere dynamiek.

Maar dat wil niet zeggen dat we niets kunnen leren van de dienstverlening die het bedrijfsleven levert. Men heeft het dan hier vaak over service. Inzicht in levertijden en communicatie met de klant zijn zaken waaraan een gemeente zich mag en kan optrekken. Klanten verwachten dat.

De leidraad dienstverlening is voor iedereen

In de leidraad op dienstverlening 'Met oog voor de Heerlenaar' worden dienstverleningsprincipes benoemd die van toepassing zijn op alle Heerlenaren. De gemeente is het gezicht van de overheid waar inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn.

De principes zijn globale uitgangspunten die moeten worden vertaald in een dienstverlenende (servicegerichte) organisatie. In de raadsinformatiebrief staat een greep uit wat we de afgelopen periode al hebben gedaan. Jaarlijks verantwoorden we dit via p&c-cyclus.

Om nu de slag te maken naar meer service, is een (globaal) uitvoeringsplan opgesteld. Daarin staan onderwerpen benoemd die we oppakken. Zo gaan we (verder) werken aan servicenormen, heldere taal, (digitale) inclusie en digitaal klantcontact.

De werkzaamheden die voortvloeien uit de routekaart worden projectmatig opgepakt. De globale thema's worden nog vertaald in concrete acties. Om dit uit te voeren én om dienstverlening structureel door te ontwikkelen, wordt een projectleider aangetrokken om dit in goede banen te leiden.

Ondernemershuis

In de raadsvergadering van april waren er concreet vragen over dienstverlening aan ondernemers. Deze doelgroep heeft al een specifiek loket. Bij het Ondernemershuis van de gemeente Heerlen kunnen ondernemers met hun vragen terecht.

Het Ondernemershuis Heerlen is het centraal aanspreekpunt voor ondernemers:

- vragen over regelgeving;
- vragen over vergunningen;
- ondersteuning op het gebied van vestigingskeuze;
- hulp bij het starten van uw bedrijf of financiële steun als het even wat minder goed gaat.

Meer informatie is te vinden op <https://www.heerlen.nl/ondernemershuis>.

Bijlagen

Uitvoeringsplan dienstverlening 'Met oog voor de Heerlenaar'