

Onderwerp

Doorontwikkeling eerstelijns dienstverlening

Adviseur : A. Hartmans
Portefeuillehouder : E. Weststeijn
Datum : 6 december 2022

Aan de Raad

Inleiding

In 2021 is het project dienstverlening gestart, met het doel om de kwaliteit voor het eerstelijns contact tussen de inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeente te onderzoeken en verbetervoorstellen te doen. De volgende uitgangspunten zijn daarbij leidend geweest:

- We willen de kwaliteit van onze dienstverlening (verder) verbeteren ten behoeve van onze klanten.
- We willen (beter) inspelen op (digitaal) gebruiksgemak voor onze klanten en aansluiten bij de ontwikkelingen en wettelijke verplichtingen in digitale dienstverlening.
- We willen (meer) maatwerk leveren voor onze klanten in het eerstelijns contact.
- We willen ons personeel doelmatig inzetten.

Dit project heeft geresulteerd in (1) een Visie op dienstverlening, die het college van B&W heeft vastgesteld op 6 december 2022. U treft de visie aan als bijlage. In aansluiting daarop is (2) het Kwaliteitshandvest geactualiseerd. Ook dit treft u aan als bijlage. Meest merkbare effect voor onze klanten – onze inwoners, bedrijven en instellingen – is (3) een aantal wijzigingen in onze dienstverlening, waaronder nieuwe digitale mogelijkheden, andere openingstijden in combinatie met werken op afspraak en de introductie van ‘huisbezoeken’ (service aan huis). De nieuwe afspraken treft u ter informatie in deze raadsinformatiebrief aan.

Afbakening

Centraal in deze brief staat de zg. ‘eerstelijns dienstverlening’. Daarmee wordt bedoeld: alle informatie- en klantvragen bij de balie Burgerzaken (identiteitsbewijzen, geboorteaangiften, opvragen VOG etc.), alle meldingen over de openbare ruimte, alle generieke informatieverzoeken over o.a. groen(onderhoud), ruimtelijke procedures en vergunningverlening (bijv. het opvragen van formulieren, informatie over het te volgen proces bij een vergunning- of subsidieaanvraag).

Beoogd effect

Doel is om onze eerstelijns dienstverlening (verder) te verbeteren en om in onze dienstverlening aan te sluiten op digitale en wettelijke ontwikkelingen op een wijze die passend is bij onze gemeente, waar persoonlijk contact en nabijheid hoog in het vaandel blijven staan. De afspraken in het bijbehorende Kwaliteitshandvest geven hier praktisch invulling aan. Deze afspraken maken helder wat onze klanten van ons mogen verwachten.

1. Visie op dienstverlening

1.1 De nieuwe visie op dienstverlening sluit aan bij de behoeften van onze klanten

Behoeften van inwoners ten aanzien van hun eerstelijns contact met de gemeente veranderen in de loop van de tijd. Ook in Rozendaal wensen inwoners meer digitaal gebruiksgemak, bijvoorbeeld bij het maken van een afspraak, het aanvragen van producten of het doen van een melding. Vaak niet per se in plaats van de huidige dienstverleningskanalen, maar bij voorkeur in aanvulling daarop. De

resultaten van de enquête dienstverlening die in het laatste kwartaal van 2021 is uitgevoerd, ondersteunen dit. Uw raad is hierover geïnformeerd in een raadsinformatiebrief (13 september 2022). De resultaten van de enquête zijn in de eerste helft van 2022 gebruikt bij het opstellen van de Visie op dienstverlening en bij de actualisatie van het Kwaliteitshandvest. Ook zijn de uitkomsten van de enquête gebruikt in de vormgeving en inrichting van de nieuwe gemeentelijke website. Deze is op 1 oktober 2022 'live' gegaan. De nieuwe website vormt een randvoorwaarde voor de doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening. Uw raad is hierover geïnformeerd in een raadsinformatiebrief (27 september 2022).

1.2 De visie op dienstverlening sluit aan bij wettelijke eisen rond digitale dienstverlening

Eind 2021 en begin 2022 stelde uw raad kredieten beschikbaar voor de uitvoering van de projecten in de Digitale Agenda. Daarmee wordt planmatig en integraal het 'informatiehuis' van Rozendaal op orde gebracht en toekomstbestendig gemaakt. Wettelijke verplichtingen op het vlak van (digitale) openbaarheid, transparantie en digitale dienstverlening worden met de projecten in de Digitale Agenda ingeregeld. De nu voorliggende visie op dienstverlening sluit aan op deze wettelijke verplichtingen. Met name de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer is van belang: deze wet regelt dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Zij krijgen het recht om officiële berichten, zoals het aanvragen voor vergunningen/bezwaarschriften, elektronisch aan het bestuursorgaan te zenden. Onze nieuwe website is zoals gezegd randvoorwaardelijk voor de implementatie van digitale dienstverlening. Enkele gebruiksfuncties en technische aspecten (e-formulieren, DigiD aansluiting en E-herkenning) die daarbij horen, zijn begin 2023 operationeel.

1.3 De Visie op dienstverlening gaat uit van een 'Rozendaalse balans' tussen 'nabijheid en flexibiliteit'

In de visie staat het volgende centraal:

"We willen een betrokken en nabije dienstverlener zijn. In onze dienstverlening staat gastvrijheid met 'net dat beetje extra' centraal. Inwoners, bedrijven en instellingen worden letterlijk en figuurlijk 'gezien en gehoord'. Onze dienstverlening is correct, professioneel en ter zake kundig, flexibel en oplossingsgericht, betrouwbaar en persoonlijk. Onze dienstverlening is een verlengstuk van hoe we aankijken tegen onze gemeente en gemeenschap als 'de kracht van klein': dicht en in contact met onze inwoners, bedrijven en instellingen, zo veel mogelijk aansluitend op wat onze inwoners, bedrijven en instellingen van ons wensen en verwachten."

Dit geeft al aan dat we – in tegenstelling tot veel andere, grotere, gemeenten – de balans vasthouden tussen nabijheid en persoonlijk contact, keuzevrijheid voor onze klanten in de manier en het moment waarop ze hun zaken met de gemeente regelen, en efficiënte en professionele dienstverlening. We volgen dus bewust niet de landelijke VNG-lijn 'digitaal waar dat kan, persoonlijk waar dat moet'. De menselijke maat in dienstverlening staat bij ons voorop.

2. Geactualiseerd Kwaliteitshandvest

2.1 Het Kwaliteitshandvest was verouderd

Een kwaliteitshandvest gebruiken we in de in- en externe communicatie om aan te geven wat onze klanten in de dienstverlening van ons mogen verwachten. Een kwaliteitshandvest bevat uitspraken en normen over de kwaliteit van de dienstverlening, bijvoorbeeld over verzendbevestigingen, afhandeltermijnen en bejegening. Ons huidige kwaliteitshandvest dateert uit 2012 en mist de beloftes die we de inwoner/klant doen op het digitale vlak. Ten behoeve van de actualisatie zijn gesprekken gevoerd met alle medewerkers over het kwaliteitshandvest. Ook is een sessie georganiseerd met een vertegenwoordiging van de gemeenteraad (alle partijen waren vertegenwoordigd). U treft ter informatie het geactualiseerde Kwaliteitshandvest aan.

3. Nieuwe afspraken in onze dienstverlening

3.1 We kiezen voor minder ruime openingstijden voor de balie Burgerzaken

Op dit moment is de balie Burgerzaken 20 uur per week geopend (iedere ochtend 8.30-12.30u). Cijfermatig is onderbouwd dat het relatief kleine aantal inwoners (gemakkelijk) in 10 uur per week geholpen worden. Door minder geopend te zijn, kunnen andere taken opgepakt worden waar we als Rozendaal het onderscheid kunnen maken en waarmee we onze inwoners beter van dienst kunnen zijn. Nieuw is dat we wel één middag in de week geopend zijn. Openstelling op de woensdagmiddag is onder andere handig om kinderen te kunnen helpen met identiteitsbewijzen. De wijziging in openingstijden maakt ruimte voor maatwerk voor specifieke doelgroepen en leidt tot een efficiëntere inzet van personeel, met behoud van de basis onder onze dienstverlening – betrokken en nabij.

3.2 We kiezen voor minder ruime telefonische openingstijden

We beperken onze telefonische bereikbaarheid vanaf nu formeel van 8.30u tot 12.00u. Voorheen waren we ook 's middags van maandag tot en met donderdag van 13.30u tot 16.30u bereikbaar. Dit is door personeelsomstandigheden echter al sinds begin 2022 niet het geval. Daarover zijn bij ons geen klachten of opmerkingen binnengekomen. Met deze beperktere telefonische openingstijden kunnen we met onze beperkte menskracht onze bereikbaarheid beter garanderen. Dit draagt bij aan een betrouwbare overheid. Wanneer de gemeente telefonisch niet bereikbaar is, is er een antwoordapparaat. De beller wordt gewezen op de momenten dat we wel geopend zijn en er wordt verwezen naar de mogelijkheid tot e-mail en de meldingen-app (zie onder).

3.3 We versterken digitale dienstverlening en bieden onze klanten daarmee meer keuzevrijheid

Langskomen in het gemeentehuis, bellen of e-mailen zijn en blijven kanalen waarlangs de burger contact met ons op kan nemen. Via de website komen er nieuwe mogelijkheden bij, zoals de 'meldingen-app'. Via deze app kunnen inwoners op elk moment van de dag een melding doen (bijvoorbeeld over loszittende stoeptegels, gedumpt afval e.d.). Als de melder daarbij zijn/haar naam en adres achterlaat, krijgt hij/zij inzicht in de voortgang en afhandeling van de melding. Is men iets verloren of heeft men iets gevonden dan is er een systeem waar dat gemeld kan worden. Het voordeel van deze app is dat men dat meteen zelf kan regelen. Wil men liever dat de gemeente de vermissing of het gevonden voorwerp registreert dan kan dat nog steeds.

3.4 We introduceren nieuwe manieren van persoonlijke service voor speciale doelgroepen

Efficiënter omgaan met onze openingstijden en telefonische bereikbaarheid en het werken op afspraak (zie onder) draagt eraan bij dat we tijd vrijmaken om inhoud te geven aan de waarde 'nabijheid en persoonlijk contact'. We gaan burgers van 80 jaar en ouder aanbieden om thuis hun producten aan te vragen. We komen daarvoor op afspraak bij hen aan huis. Tijdens deze huisbezoeken wordt tevens gevraagd of de gemeente Rozendaal nog meer voor hen kan betekenen. Niet alleen inwoners in deze leeftijdscategorie komen voor deze dienstverlening in aanmerking. Ook inwoners met bijvoorbeeld een lichamelijke beperking wordt deze dienstverlening aangeboden.

3.5 Ten behoeve van klantvriendelijkheid en efficiency gaan we deels op afspraak werken

Door op afspraak te werken weet onze inwoner dat hij wordt verwacht en treft geen wachtrij. De afspraak wordt voorbereid waardoor deze sneller kan verlopen en de klant kwalitatief beter geholpen wordt. Als een inwoner zelf een afspraak plant, dan krijgt deze bij de bevestiging alle informatie die nodig is voor de desbetreffende afspraak. Ook dat draagt bij aan een klantvriendelijke en correcte afhandeling van de klantvraag.

Overzicht van de belangrijkste wijzigingen

- Telefonische bereikbaarheid van 08.30u tot 12.00u op alle werkdagen.
- De openingsuren van de balie Burgerzaken gaan van 20 naar 10 uur per week in totaal (zie tabel).
- We introduceren een meldingen-app, waardoor onze inwoners desgewenst 24/7 meldingen kan doen over zaken die opvallen in de openbare ruimte van de gemeente Rozendaal.
- We introduceren een app waarin gevonden/verloren voorwerpen gemeld kunnen worden. Wil men of kan men de app niet gebruiken dan registreert de gemeente de voorwerpen, zodat deze door veel mensen te raadplegen zijn. Dit werkt teruggave aan de rechtmatige eigenaar in de hand.
- We starten met huisbezoeken bij inwoners van 80 jaar en ouder en mensen met een (lichamelijke) beperking.
- Werken op afspraak voor de balies van Burgerzaken, ruimtelijk domein en vergunningverlening & groen, zodat onze inwoners zelf kunnen bepalen wanneer zij naar de gemeente komen en afspraken goed voorbereid kunnen worden. Daarnaast blijven er voldoende momenten gegarandeerd voor 'vrije inloop' (zie tabel).
- Woensdagmiddag gaat de balie Burgerzaken op afspraak open om kinderen te helpen die iets van burgerzaken nodig hebben en inwoners die richting het einde van de werkdag zaken willen regelen.
- Het blijft mogelijk om in geval van spoed maatwerk aan te bieden. Door o.a. op tijd de burger te informeren over verlopende documenten is spoed minder vaak nodig.
- De nieuwe website biedt mogelijkheden om producten en diensten digitaal te regelen. Onze gemeente doet overigens sinds 15 juli 2022 mee aan een pilot waardoor het mogelijk is dat de inwoner digitaal het rijbewijs kan verlengen. Hiermee lopen we vooruit op een wettelijke verplichte aansluiting per 1 januari 2024.
- Aan het eind van ieder jaar sturen we de parkkaart (entree Park Rosendael) aan ieder adres in Rozendaal, zodat inwoners deze niet meer persoonlijk hoeven af te halen. Dit gebeurt medio december 2022 voor het eerst.
- Communicatie over bovenstaande maatregelen vindt plaats via een brief aan ieder adres in Rozendaal, via onze website en (meermaals) via 'In de Roos'.

Balie burgerzaken	
Vrije inloop	
Dinsdag	08:30-10:30 uur
Vrijdag	08:30-10:30 uur
Op afspraak	
Maandag	08:30-10:30 uur
Woensdag	14:30-16:30 uur
Donderdag	08:30-10:30 uur
Balie ruimtelijk domein/vergunning/groen	
Op afspraak	
Maandag	10:30-12:30 uur
Donderdag	10:30-12:30 uur

Tot slot

We menen als college dat we met deze nieuwe afspraken en extra diensten, onze eerstelijns dienstverlening op 'Rozendaalse wijze' doorontwikkelen. We bieden meer keuzemogelijkheden aan onze inwoners, bedrijven en organisaties om plaats- en tijdonafhankelijk hun zaken met ons te regelen (en voeren daarmee ook een wettelijke verplichting in), en behouden tegelijkertijd onze kracht: de nabijheid en de ruimte voor het persoonlijk contact. Via de huisbezoeken bouwen we dit zelfs verder uit.

Natuurlijk zijn we benieuwd naar de meningen van onze klanten over de wijzigingen. We evalueren de nieuwe werkwijze na een half jaar, intern, maar ook bij onze inwoners. Indien nodig stellen we de afspraken bij. We evalueren kwalitatief, door onze inwoners te bevragen, en kwantitatief, onder meer door te meten op welk moment er de meeste klanten in het gemeentehuis komen.

Het college van burgemeester en wethouders,

Kees de Haas a.i.,
gemeentesecretaris

Ester Weststeijn,
burgemeester

Bijlagen

- Visie op dienstverlening
- Kwaliteitshandvest 2022