Heerlen

‘Met oog voor de Heerlenaar’

Dienstverlening gemeente Heerlen

Een leidraad op dienstverlening in Heerlen



Heerlen

Februari 2024

1 Inleiding

Inwoners moeten kunnen rekenen op een betrouwbare en begripvolle overheid die op eenvoudige wijze toegankelijk is voor iedereen. Naast de verdere opmars van de digitale dienstverlening moet iedereen een beroep kunnen blijven doen op persoonlijk contact met de overheid. Begrijpelijke taal, eenvoudige(re) procedures en waar nodig dienstverlening op maat. Een deskundige, eerlijke en begripvolle overheid, die open met hen communiceert, helder aangeeft wat verwacht mag worden en in staat is om snel antwoorden te geven. De gemeentelijke dienstverlening dient het belang van de Heerlense samenleving en natuur, van simpele, maar essentiële zaken als identiteitsdocumenten of geboorteaangiftes tot ondersteuning van de dynamiek die kenmerkend is voor onze stad.

De gemeente is het gezicht van de overheid waar inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, voor honderden producten en diensten terecht kunnen en waar ze in feite elke hulpvraag moeten kunnen stellen. Dit is in het kort de gemeentelijke dienstverlening. De gemeentelijke dienstverlening is aan verandering onderhevig. Zaken worden meer online afgehandeld, wat leidt tot meer gemak, maar ook tot meer afstand. De gemeente Heerlen heeft daarom een aantal principes vastgesteld die ons gaan helpen om te komen tot een nog betere dienstverlening.



In dit document staat een zevental principes beschreven die gaan bijdragen aan een nog betere dienstverlening. Een dienstverlening die recht doet aan de belangen van inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, waarbij we oog hebben voor de menselijke maat.

Hoe is deze leidraad opgebouwd?
In paragraaf 3 zijn een zevental principes beschreven die uiteraard niet geheel los van elkaar staan, maar vooral aanvullend op elkaar werken. Voorafgaand hieraan schetsen we in paragraaf 2 de aanleiding voor deze leidraad én een drietal ontwikkelingen die een belangrijke rol spelen. Met deze leidraad alleen zijn we er natuurlijk nog niet. Een uitvoeringsplan vertaalt deze leidraad in heldere acties. Bij het opstellen en uitvoeren van het uitvoeringsplan betrekken we inwoners en mensen die actief zijn in onze stad waar nodig en gewenst. Zo stemmen we onze dienstverlening af op hun wensen. Paragraaf 4 geeft een doorkijk naar het uitvoeringsplan.

2 Aanleiding

Waarom deze nieuwe leidraad?
Dienstverlening is een belangrijk thema in het coalitieakkoord 2022 – 2026 en het Meerjarig Bestuurlijk programma 2023 – 2026. Doelstellingen voor de coalitieperiode zijn geformuleerd. Kort en krachtig: Een dienstverlening die recht doet aan de belangen van inwoners, bedrijven, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, waarbij we oog hebben voor de menselijke maat.
Deze nieuwe leidraad helpt om de doelstellingen in bovengenoemde documenten in samenhang te ontwikkelen en vervolgens te vertalen naar concrete acties.

Maar niet alleen coalitieakkoord en MBP vragen om deze leidraad. Er is nog een aantal ontwikkelingen die we niet uit het oog mogen verliezen.

1e verandering – 24 uur per dag digitaal
De gemeente Heerlen wil de mogelijkheden die digitalisering biedt in balans brengen met de blijvende vraag vanuit de samenleving om persoonlijk contact.
We herkennen dat mensen steeds meer zaken digitaal en via smartphone regelen, proactief en persoonlijk relevante informatie ontvangen en thuisbezorging op momenten dat het uitkomt: mensen zijn gewend geraakt aan persoonlijke en makkelijke dienstverlening die 24 uur per dag tot hun beschikking staat. Tegelijkertijd zijn er mensen en situaties die om persoonlijk contact blijven vragen. Mensen kiezen zelf de vorm en het tijdstip, maar verwachten ook meteen een reactie. Eenvoudige vragen worden steeds meer digitaal afgehandeld en voor complexere vragen blijft persoonlijk contact noodzakelijk.

2de verandering – één gemeente
Als gemeente staan we steeds minder op onszelf. In steeds meer gevallen zijn verantwoordlijkheden en uitvoering regionaal geregeld bij partners van de gemeente. Voor inwoners kan dit leiden tot een veelheid aan loketten en niet op elkaar afgestemde processen en procedures. Passende dienstverlening vraagt om verregaande samenwerking van de gemeente met andere overheden en ketenpartners. Het is nodig de dienstverlening te bezien vanuit het perspectief van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad en gebruik te maken van landelijke standaarden en oplossingen om het uitwisselen van relevante informatie mogelijk te maken.

3de verandering – Heerlen van Morgen



Een andere verandering is de verandering van de gemeentelijke organisatie zelf. In het ambitiedocument ‘Heerlen van Morgen’ staat beschreven hoe Heerlen de maatschappelijke uitdagingen wil aanpakken. Onze inwoners staan hierbij centraal. We denken van buiten naar binnen en werken opgavegericht. Hiervoor is een slagvaardige, betrouwbare en wendbare organisatie nodig. In deze leidraad is te lezen op welke wijze we slagvaardig en betrouwbaar willen zijn naar iedereen die actief is in onze stad.

3 De Heerlense leidraad op dienstverlening

De belofte die we aan onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn doen luidt als volgt:

'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'.*

Bovenstaande belofte krijgt haar beslag in zeven principes, die de Heerlense ambities voor de komende jaren schetsen. Ze bieden ons een houvast en geven richting aan ons handelen.

Principe 1: We stellen de vraag van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad centraal



De behoefte van inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, is leidend en we richten onze dienstverlening in vanuit hun perspectief. Dit betekent dat we niet alleen reageren op een vraag, maar ook daadwerkelijk helpen met het oplossen van het probleem. We denken mee van buiten naar binnen. De vraag staat centraal en we gaan op zoek naar de vraag achter de vraag. Onze organisatie en werkwijzen worden hierop afgestemd. De dienstverlening dient waar mogelijk in de stadsdelen plaats te vinden en moet persoonlijk zijn.

Principe 2: Het contact met inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad is toegankelijk en inclusief



De gemeente werkt voor alle inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn. Dat betekent dat de dienstverlening voor iedereen toegankelijk en laagdrempelig is. Ook voor mensen die, in meer of mindere mate, een beperking hebben. Voor een ieder is de ingang naar de gemeente duidelijk.

We bieden diverse manieren aan om met ons in contact te treden, zo kennen we de balies op onze verschillende locaties, het telefonisch kanaal, het postkanaal en het digitale kanaal. Het is vrij aan een ieder te bepalen via welk kanaal hij/zij contact wenst te leggen met de gemeente. Alle kanalen sluiten naadloos op elkaar aan en het maakt niet uit of een vraag via de telefoon, balie of digitaal wordt gesteld. De vraag wordt goed afgehandeld en er wordt in alle gevallen de juiste informatie verstrekt.

Principe 3: inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad ervaren ons als één gemeente



Dienstverlening is van ons allemaal. We acteren als één gemeente en spreken met één mond. We staan een ieder uniform te woord en we zijn er trots op dat we aan en voor deze stad mogen werken. Mensgerichte dienstverlening voert de boventoon in onze houding en gedrag. We werken samen om een ieder zo goed mogelijk van dienst te zijn. Daar waar we samenwerken met ketenpartners, zorgen we ervoor dat er sprake is van integrale dienstverlening.

Principe 4: We bieden onze diensten fysiek en persoonlijk waar het nodig is, en digitaal waar het kan



We zorgen voor een optimale digitale dienstverlening waar een ieder snel en goed geholpen worden. Digitale dienstverlening is meer dan alleen online een aanvraag indienen die vervolgens wordt afgehandeld door een ambtenaar. Het betekent automatisch afhandelen waar mogelijk en de verbinding maken naar andere relevante processen.
Dit alles binnen de kaders van privacy en informatieveiligheid.

Tegelijkertijd blijft dienstverlening ook persoonlijk en fysiek beschikbaar. Dit betekent dat het mogelijk blijft producten en diensten bij ons aan de balie aan te vragen, dat we huisbezoeken brengen waar dat nodig is of dat we ter plaatse gaan om ons een beter beeld te vormen van een gemaakte melding.

Principe 5: Onze dienstverlening is proactief en eigentijds



We maken gebruik van nieuwe technologische mogelijkheden, zodat we passende, proactieve dienstverlening kunnen bieden aan onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn. We communiceren relevante producten en diensten richting hen en bieden hun de hulp aan waar ze recht op hebben. Nieuwe technologieën helpen ons relevante informatie in beeld te brengen, de verbinding te maken naar andere vraagstukken en inzicht te geven waardoor we een ieder nog beter te woord kunnen staan. Een persoonlijke internetpagina moet het mogelijk maken om proactief informatie te delen met betrokkenen. Uiteraard binnen de kaders van de privacy wetgeving.
We maken gebruik van landelijke standaarden en oplossingen, waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt.

Principe 6: Informatie is beschikbaar, inzichtelijk en toegankelijk



Juiste, volledige en actuele informatie is van belang voor klantcontact. De communicatie van de gemeente Heerlen moet voor iedereen te begrijpen zijn. We schrijven in begrijpelijke taal en maken waar mogelijk gebruik van beeldtaal, infographics en video's.
Mensen hoeven maar één keer hun verhaal te doen. Deze informatie is digitaal beschikbaar voor alle betrokken medewerkers, vanzelfsprekend binnen de kaders van de privacywetgeving.

Principe 7: Onze interne dienstverlening sluit aan bij en ondersteunt de externe dienstverlening



Dienstverlening aan inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn begint bij dienstverlening aan elkaar. We gaan professioneel met elkaar om en zorgen voor een warme overdracht van werkzaamheden. Collegialiteit is een van onze kernwaarden. Alle interne dienstverleningsprocessen dragen bij aan de externe dienstverlening.
Wij richten onze interne processen zo in zodat ze toegevoegde hebben.

4 Hoe verder, een doorkijkje naar het uitvoeringsplan

In de inleiding stelden we al dat we er niet zijn met een leidraad, daar horen natuurlijk concrete acties bij.
Op sommige onderdelen zijn we natuurlijk al aan het werk. Voorbeelden zijn het project Slim Digitaal Samenwerken, dat zaakgericht werken implementeert met als doel processen slimmer in te regelen en complete dossiervorming. Zo is voor iedereen inzichtelijk wat de status van een bepaalde aanvraag is en hebben we steeds alle informatie bij de hand. Ook de ingebruikname van de nieuwe meldingenapplicatie 'Signalen' helpt ons vooruit in de dienstverlening. Uit onderzoek blijkt dat de tevredenheid over het afhandelen van de meldingen aanzienlijk is gestegen van 43% in 2022 naar 73% in 2023.

Maar dienstverlening is meer dan alleen het in gebruik nemen van nieuwe applicaties. Veelmeer is sprake van een andere houding, ander gedrag, andere werkwijzen, over de grenzen van teams heen kijken, denken vanuit het perspectief van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn. Daarnaast zijn er natuurlijk nog meer concrete acties te aan te wijzen. Een voorzet hiervoor is te vinden in bijlage I.

Het uitvoeringsplan wordt uitgevoerd in de vorm van een project. Hierbij zal de projectleider steeds verantwoording afleggen aan de opdrachtgeven en de stuurgroep. Ook wordt het uitvoeringsplan gemonitord middels onze reguliere planning & control-cyclus.