gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Taurusavenue 100
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Verzenddatum

28 APR. 2022

Cluster	KCC
Contactpersoon	Charlotte Holst
Telefoon	0900 1852
Uw brief	
Ons kenmerk	X.2022.02965
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Beantwoording informatieve vragen van de fractie van VVD naar aanleiding van de op visie op dienstverlening

Geachte heer, mevrouw,

Op 28 april ontvingen wij informatieve vragen van VVD naar aanleiding van de visie op dienstverlening.

Vraag 1
In de visie op dienstverlening (2022.000375) wordt aangegeven dat zaken anders moeten. Er wordt echter niet aangegeven in deze visie wát er anders moet en naar aanleiding waarvan. Kunt u ons informeren wát er anders moet en naar aanleiding waarvan deze conclusie wordt getrokken?

Antwoord:
'Anders' betekent ten eerste dat we in de kern ánders omgaan met de omgeving binnen en buiten de organisatie, die steeds meer in elkaar overvloeit. Dat we de leefwereld van de klant en niet de systemen en processen van de organisatie meer als uitgangspunt nemen. Het vraagt om een werkwijze waarin inwoners en ondernemers eerder worden betrokken bij het vormgeven en ontwerpen van de dienstverlening. Het gaat dus om een dienstverlening die we op een andere manier ontwerpen: niet alleen vóór onze klanten maar vooral ook samen mét onze klanten.

Er gaat al heel veel goed, dat is belangrijk om aan te geven. Toch merken we uit gesprekken met inwoners en ondernemers en vanuit onderzoeken naar gebruikerservaringen dat ook nog veel te verbeteren valt. Ik noem als voorbeeld de telefonische bereikbaarheid. Uit het onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid uit 2021, gesprekken met het Haarlemmermeers ondernemers platform en de klachtenrapportages is gebleken dat het soms moeilijk is een inhoudelijk ambtenaar aan de telefoon te krijgen en dat klanten niet altijd worden teruggebeld. Deze bereikbaarheid gaan we verbeteren.

Vraag 2
In de visie worden 4 serviceprincipes uitgewerkt, maar geen zicht geboden hoe aan deze principes invulling wordt gegeven. Kunt u ons informeren hoe er, aan de hand van deze 4 serviceprincipes, voor wordt gezorgd dat de dienstverlening wordt verbeterd en dit gemonitord kan worden?

Antwoord:
De implementatie van deze visie vraagt uiteraard om een effectieve manier van sturing op de voortgang en resultaten van de onderliggende opgaven en activiteiten. We werken daarom met een strategische werkagenda en een onderliggend activiteitenplan. Deze geeft antwoord op de vraag: wat is de komende periode de ambitie voor onze dienstverlening? Welke thema's en opgaven geven we de ruimte en in welke mate. We monitoren de voortgang door actief te meten. Dat doen we op dit moment bijvoorbeeld al bij de verbetering van de brieven, dit is een lopend actiepunt vanuit de strategische agenda. We zijn gestart met een nulmeting en voeren jaarlijks een steekproef uit onder de verstuurde brieven om de kwaliteit te meten. Zo weten we precies waar en hoe we gericht kunnen inzetten op verbetering van de dienstverlening.

Vraag 3
Een onderdeel van de dienstverlening is de dienstverlening bij vergunningen. We hebben daar als raad een geamendeerd raadsvoorstel voor aangenomen. Hoe wordt de uitwerking van het advies van de rekenkamer over dit specifieke onderdeel van dienstverlening betrokken bij de totale visie op dienstverlening?

Antwoord:
De visie op dienstverlening is opgesteld aan de hand van vier serviceprincipes: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden. De 'ja, mits'-houding is een uitwerking van het serviceprincipe 'menselijk'. Hieronder valt het denken in oplossingen en het meedenken met inwoners en ondernemers om te kijken wat er wél kan. Het verder implementeren van het ja, mits principe, een actie die volgt uit het raadsvoorstel, wordt als activiteit opgenomen op de strategische (werk)agenda dienstverlening. Op deze wijze wordt aangesloten bij de al lopende projecten uit de visie op dienstverlening, zoals bijvoorbeeld vergunningverleners deel te laten nemen aan de workshop hostmanship.

Vraag 4
Gister hebben wij een brief mogen ontvangen als reactie op dit raadsvoorstel. Daarin wordt "de bal" teruggelegd bij de raad voor de verdiepende gesprekken als in het raadsvoorstel opgenomen bij beslispunt 1 en lijkt er te worden aangegeven dat een plan van actie om te komen tot er niet komt: "Zoals ook in de bestuurlijke reactie op het rekenkameronderzoek aangegeven, is het verbeteren van de dienstverlening en het zoveel mogelijk werken vanuit het 'ja, mits1- principe een constant proces. Helaas is het 'ja, mits'-principe niet altijd uitvoerbaar, maar wij streven er wel naar om dit principe, waar mogelijk, toe te passen."
Kunt u voorbeelden noemen van zaken waarbij het "ja, mits" principe niet toegepast zou kunnen worden?

Antwoord:
Het ja, mits principe kan bijvoorbeeld niet worden toegepast als een initiatief niet mogelijk is vanwege wettelijke regelgeving. Bijvoorbeeld als een inwoner een woning wil realiseren in een gebied waar op basis van het Luchthavenindelingsbesluit Schiphol geen woningen zijn

toegestaan of als een woning in strijd is met provinciale regelgeving voor het landelijke gebied (buiten de kernen

Vraag 5
Gezien onze vraag nummer 2 (hierboven) over hoe de totale dienstverlening anders moet worden aangepakt: Hoe wil het college eens in de 2 jaar de raad informeren dat er voortgang zit in de verbetering op dienstverlening, wanneer er geen plan van actie komt?

Antwoord:
Omdat het plan van actie voor het 'ja, mits'-principe is opgenomen op de strategische (werk)agenda, wordt u over de voortgang en verbetering geïnformeerd op het moment dat u over de stand van zaken van de strategische (werk)agenda wordt geïnformeerd.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
namens dezen,

Marjolein Steffens-van de Water
wethouder Fysieke Leefomgeving, Onderwijs, Vastgoed en Doelgroepenbeleid