

Samenvatting Uitwerking Opbrengsten Participatiesessies Visie op Dienstverlening

Op 13 februari 2023 tijdens de raadscommissievergadering is aangegeven dat er behoefte bestaat aan een uitwerking van de resultaten van de verschillende consultaties (Participatiesessies). In dit document zijn de resultaten van de 3 sessies gebundeld. Omdat dienstverlening gaat over alles wat we doen als gemeente hebben we veel tijd gestoken in de voorbereiding van dit participatieproces.

We hebben de gemeentelijke dienstverlening opgedeeld in categorieën. Per categorie hebben we onderzocht welke onderwerpen/diensten/producten daarbij passen en welke vragen/verbeterpunten/uitdagingen daarbij horen. Daarna gezocht per onderwerp, dienst of product welke stakeholders daarbij horen en met een representant van deze stakeholdersgroep de gesprekken gevoerd tijdens de Denktank en de Rondetafelgesprekken. Bijzonder aan dit proces was dat inwoners, collega's en ondernemers tegelijkertijd met elkaar in gesprek zijn gegaan. De enquête is gehouden om eerste resultaten van de Denktank kwantitatief te toetsen.

- I Samenvatting Denktankavond 3 juli 2023**
- II Resultaten enquête dienstverlening Oktober 2023 Inwonerspeiling (aparte bijlage pdf)**
- III Samenvatting Ronde Tafelgesprekken 31 oktober 2023**

I Samenvatting Denktankavond 3 juli 2023

Zaal 1 – Organisatie en Cultuur (intern)

Onderwerpen: Balans tussen werkdruk en ontwikkeling van beleid + gebrek aan cultuurdragers + andere onderwerpen die ter tafel komen

Wat is besproken

- Aanvragen worden complexer en moeten worden afgehandeld in dezelfde tijd.
- Prioriteiten wisselen
- Kennis en kunde zit vooral in de backoffice
- Tegenstrijdig beleid
- Nieuwe ideeën lijken bij niemand belegd kunnen worden
- Veel wisseling van personeel
- Behoeftte aan fysieke ontmoeting
- Behoeftte aan uitleg, communicatie openheid + transparantie in het proces (meer aan de voorkant informeren)
- Behoeftte aan 1 duidelijke ingang
- Behoeftte aan bereikbaarheid (digitaal 24/7)
- Behoeftte aan persoonlijke aandacht en contact, gewoon binnen kunnen lopen, verschil tussen "standaard" werk en complexe zaken, maar allebei laagdrempelig. Niet iedereen is digitaal vaardig.
- Behoeftte na kantoortijd ook binnen kunnen lopen.
- Behoeftte Digitale bibliotheek + buddy tijdens telefoongesprekken.
- Behoeftte aan een punt waar inwoners terecht kunnen. Accountmanager inwoners want ondernemers hebben die wel
- Zorg voor Collectieve focus/koers, prioriteiten.

Zaal 2 – Visie en Beleid

Onderwerpen: te veel visies, strategieën en opgaves tegelijk + visie moet met de tijdgeest en behoefttes kunnen meebewegen + andere onderwerpen die ter tafel komen

Wat is een Visie op Dienstverlening volgens jou?

Een soort belofte aan de inwoner waar we voor staan en waar we naar streven.

Een visie vertegenwoordigt dat wat je ten diepste met je organisatie wil bereiken en dient als leidraad voor kortere termijn stappen.

Wat de inwoners van de gemeente mogen verwachten en omgekeerd. Concrete afspraken, leidend voor hoe we ons werk inrichten, waar we aanspreekbaar op zijn.

Een duidelijk geïnformeerde en geadviseerde inwoner, zodat diegene weer verder kan of zijn vraag verder kan onderzoeken/stellen. Maar ook: Geen visie! Ga gewoon dienstverleners.

Hoe wil je op de hoogte gebracht/gesteld worden van de visie?

Compact, visueel, i.c.m. voorbeelden.

Het uitdragen van een visie valt en staat met communicatie/ sociale media.

Via de lijn, intranet, follow-up na sessie.

Personaliseren, maatwerk, technisch + veiligheid.

Site van de gemeente, social media, zoals reclame brochures. Krant, sociale media huis-aan-huisbrief. Via de website van de gemeente, de krant (Flevopost), Radio/TV, op het gemeentehuis zelf.

Op de hoogte gehouden worden: via én Flevopost en misschien nieuwsbrief (Ned/Eng talig) of flietsbericht zoals Amberalert. Social media, nieuwsbrief, lokale media, evenementen en bijeenkomsten. Belangrijk: de combinatie van factoren zodat het niet te missen is. Meedenken, email, de verschillende ingangen voor burgers. Workshop, meedoen, nalezen op intranet, levend houden. Senioren lezen nog veelal de Flevopost, bewonersbrief /keuze e-mail of per post. Animatiefilmpje op social media, of überhaupt social media, led-scherm in de stad. Email, toegankelijkheid maatwerk. Per email regelmatig updaten.

De gemeente moet breed in meer talen communiceren.

Dicht bij de klant en samen met de klant – inwoner als opdrachtgever.

Helder, concreet, vriendelijk (ook bij nee), oog voor elkaar, afspraak = afspraak.

De visie vind ik als burger niet belangrijk. De 'proof is in the pudding'. Snel krijgen wat je nodig hebt en goed te woord worden gestaan. Visie hoeft de burger niet te weten, is niet interessant.

Koppel deze visie aan de nieuwe documenten als MAG, SLO en digitaal. Zingt nu los van elkaar naar mijn idee.

Inbreng van inwoners van Lelystad meenemen!

Hoe kunnen we zowel een stip op de horizon zetten als actueel zijn?

Een visie heeft een abstractieniveau die langdurig is, maar op korte termijn toepasbaar. Er is dus geen dilemma.

Om actualiteit in de visie te waarborgen is strakke samenwerking nodig met alle maatschappelijke partners. Visie op grote lijnen formuleren met ruimte om te finetunen.

Flexibel zijn, niet de houding hebben: "dat doen we altijd al zo" Proberen!

Visie = hoog over. Houdt het algemeen zodat het lang meegaat. Bijv. inclusief als paradox: wat dat betekent [in de toekomst] weten we nu nog niet = invulling voor uitwerking.

Waarom zou je de visie willen aanpassen? Deze kan toch in de kern/basis gelijk blijven? Zolang je maar de waarden in stand houdt.

Iedereen zo goed mogelijk helpen en duidelijk communiceren. Zorg voor een brede visie en probeer deze te vangen in steeds nieuwe doelstellingen.

Goed laten informeren door inwoners/organisaties/bedrijven. Niet te ver in de toekomst denken (meer dan 5 jaar).

Monitoren/evaluatie/ internet

Kijken naar de mogelijkheden op korte termijn.

Visie moet breder door leidinggevend structureel worden aangehaald (werken we nog volgens onze visie?).

Zaal 3 – Proces en Uitvoering

Onderwerpen: er zijn te veel kanalen voor klantcontact + complexiteit en bureaucratie staan uitvoering in de weg + andere onderwerpen die ter tafel komen.

- Cultuur van oplossen bevorderen, weg met de afwijscultuur.
- Interne communicatie kan beter, minder digitaal, meer persoonlijk contact
- Privacywetgeving vs warme overdracht
- Zoekfunctie internet + intranet
- Website up-to-date en toegankelijk

- Sociale kaart (voor mensen uit buitenland)
- Weten bij wie je moet zijn & weten wat er vervolgens gebeurt
- Warme overdracht als we er niet van zijn
- Rol + taak duidelijkheid/ schoenmaker en leest (focus) > zonder eilandvorming, prio's [veiligheid]
- Geef uitleg! Waarom
- 1 punt waar klachten binnen komen/ proces nu goed uitrollen binnen de gemeente/ huidige klacht behandelaars hebben suggesties
- Doe het goed of doe het niet, en/of wordt creatief. Ambities, prio's, Wat kunnen we doen met de mensen die we hebben?
- Persoonlijk contact
- Jongeren, NeWe projects, ziekenhuis, groep voor new mensen
- Eenvoudig (positief) taalgebruik.
- Adequater reageren op meldingen + persoonlijker
- Breng me naar het goede loket.
- Behoeft aan persoonlijk contact, waarbij men het gesprek open durft te gaan/ nakomen van afspraken en ook contact als je het niet na kan komen.
- Bij afwijkende processen vaak lastiger om goede dienstverlening te leveren. / bij boze/teleurgestelde inwoners/bedrijven lastiger om goed in contact te blijven
- Dienstverleningsmakelaar
- Bereikbaarheid
- Bellen bij een afwijzing.
- Wanneer de gemeente ergens niet over gaat, verwijzen naar de partij die wel verder kan helpen + warme overdracht zodat iemand niet alsnog voor een dichte deur komt te staan.
- Klantcontactmedewerker kan inwoner beter helpen door duidelijker te verwijzen (als nodig is) naar samenwerkingspartner. Helpen bij hun vraag te formuleren.
- Gemeente: is een boodschap erg belangrijk? Blijf herhalen!
- Onafhankelijke klachtenbehandelaar + leren van klachten
- Binnen sociaal domein kan het 'product' vrij vaag zijn. Maatwerk, inzet in iedere casus anders. Hier nu niet op ingesteld. Lange wachttijden.
- Klant contact center mist
- Laat niet de structuur/regeling de dienstverlening belemmeren
- Bestemmingsplannen zijn niet op orde. Goede bestemmingsplannen zijn een belangrijke randvoorwaarde voor bedrijfsaquisitie
- Zorg voor "leen" voorzieningen die worden ingezet tijdens beoordeling van de aanvraag.
- Voorzieningen voor senioren (VMO) moeten snel worden hersteld. Vertrouw degene die het gesprek heeft gevoerd
- Zie de ander, luister + check, denk na, geef antwoord/ maak afspraak, check, sluit af
- Uitvoering van de woonvisie, gemeente belooft 30.000 woningen maar "bouwt" niet
- Bejegening en klantvriendelijkheid beoordelen zoals "coolblue" of andere partij die klanten willen behouden.
- Hoeveel loketten hebben we, en willen we dat zelf wel/ Ja... waar zitten dan knelpunten + verbeterpunten voor dienstverlening? Onderzoeken.

Zaal 4 – Gebruik en Beleving

Onderwerpen: kloof tussen voertaal en gebruiken + vindbaarheid van de gemeente in. Gevaar + wantrouwen jegens de overheid + andere onderwerpen die ter tafel komen.

Klachten en oplossingen

Doorbraak-methode in gevallen waar het kan.

Bij onduidelijkheid over bijv. allerlei procedures het contact persoonlijk voortzetten in de vorm van een vervolgspraak. Laat partners meedenken over wetswijzigingen.

Systeem waarin uit elke klacht een leerpunt gedestilleerd wordt en deze (centraal? / afdeling) verzameld om daarna te vertalen naar een concrete actie/uitkomst.

Bij aanvang van bijv. een uitkering toch nog wat duidelijker vertellen wat er verwacht wordt van mensen (niet vooral in beschikking).

Meer duidelijkheid van 'boven' wat echt 'prio' is.

Leren van je fouten

Zoek naar redenen en argumenten waarom het wel kan, in plaats van waarom het niet kan.
Info over de wet voor statushouders, regels, verplichtingen etc.
Wall of fame, of shame, open transparant. Duidelijkheid en eerlijkheid.
Helderheid voor onze inwoners – niet steeds een ander contactpersoon.
Vrijheid in werk is mooi maar soms is het zo druk dat ook het werk onder druk komt te staan. Intentie is > doen wat je zegt, maar in praktijk lukt dat helaas soms niet.
Zeggen wat je doet en doen wat je zegt. Afspraak nakomen. Niet onbeperkt tijd bij beantwoording.
Werken aan beide kanten: ambtenaar helder communiceren, actief en op tijd. Inwoner: begrijpt wat overheid nodig heeft en hoe ze werkt. Tot elkaar komen is zeker mogelijk.

Vindbaarheid en zichtbaarheid

Duidelijke interne werkprocessen.
De mazen van de wet opzoeken.
Bereikbaarheid 06-nummers beschikbaar stellen.
Sociale wijkteam weer terug naar gemeente.
In het kader van bereikbaarheid: laat in e-mails een 06-nummer achter dit scheelt te telefonistes.
Committeren aan de voorwaarden voor dienstverlening (alle teams dus alle collega's).
Bereikbaarheid! Zorg dat je weet waar je moet zijn & zorgen voor zicht op stand van zaken.
Geïnterviewd verbeterpunt concretiseren en vertalen naar een concrete actie.
Weten waar je naartoe moet als nieuweling (met een taalachterstand).
Brengen van informatie naar de mensen, en niet passief aanbieden.
Flevopost, app, social media. Filmpjes bij de apotheek, huisarts, bieb en gemeentehuis (narrowcasting)

Informatieverstrekking

Aanspreekpunt voor statushouders (klachten vragen), taalniveau B1 NL, Engelse info = oplossing
Voor geen -of lage taalvaardigheid andere inzet dan brief, bijv. via korte film/animatie beelden en plaatjes.
Veel kanalen gebruiken (website, loket etc.)
Inloopspreekuur voor ondernemers en burgers.
Bij taalbarrière inschrijven onder begeleiding.
Meldingen app met pictogrammen of spraak gestuurd ontbreekt
I.p.v. "De gemeente gaat er niet over" > hulp bij het vinden van het juiste loket.
Informatie over activiteiten met statushouders delen, zodat statushouders in de samenleving kunnen meedoen.

Het niet-digitaal zijn van inwoners. Dienstverlening moet "alle" inwoners zijn, afgestemd. Hoe:

1. Fysieke bereikbaarheid van de gemeente is/blijft noodzakelijk.
2. de gemeente moet ook gedrukt communiceren b.v. in de Flevopost.
3. communiceren in de taal van de inwoner dus ook Arabisch bijv.

Denken vanuit de gebruiker

Enkele klacht individueel behandelen volgens procedure. Bij meerdere signalen waar mogelijk proces aanpassen.
Echt luisteren als gemeente > doorvragen. Gaat de gemeente hier over? Mooi. Help dan ook. Gaat de gemeente hier niet over? Verwijs dan door, help en zorg waar mogelijk voor een warme overdracht.
Termijn niet last-minute oprekken.
Leren we van onze klachten, tijd nemen -niet als klad.
Leren van klachten betekent dat we anders moeten kijken/omgaan met klachten. Dus niet zien als klacht maar als een mogelijkheid om te verbeteren.
Tijd nemen om te luisteren, vragen stellen en inlevingsvermogen.
Gaat om uitleg: waarom en wat is het doel. Uitleg = dienstverlenend.
Contact houden met de inwoner als het antwoord wat langer op zich laat wachten zodat de inwoner weet dat hij niet 'vergeten' wordt.
Wijsheid van de 'klant' gebruiken.
Oplossingen voor iedereen, niet voor 1 persoon.

Richtlijnen en protocollen/ wet- en regelgeving

Doelmatigheid vs. Rechtmatigheid in wetgeving

Omgekeerde toets vc. Wetgeving, regelgeving, beleid

Menselijke maat staat niet tegenover wet- en regelgeving. Je kan prima gewoon “nee” verkopen maar wel met een kop koffie.

Uitvoerders zijn vaak getraind om concrete uitvoering te geven en zijn bang om af te wijken. Bang voor precedentwerking. Terwijl er vaak wel ruimte is in de geest v/d wet. Mits onderbouwd.

De wet überhaupt kennen.

II Resultaten enquête dienstverlening Oktober 2023 Inwonerspeiling (aparte bijlage pdf)

III Rondetafelgesprekken 31 oktober 2023

Samenvatting Onderwerpen met conclusies

Van visie naar uitvoering. Welke verwachtingen wekt de gemeente qua dienstverlening bij jou? Passen de verschillende processen en procedures daarbij?

Redeneer vanuit de klant (inwoner, bedrijf, maatschappelijke org), past het proces wel bij de verwachting van de klant? Manage de verwachting, Communiceer (tussentijds) met de klant. Het begint bij één loket – je komt voor dé gemeente (en welk woord zou dan een beter woord zijn voor loket?)

Bereikbaarheid en efficiëntie. Kan je goed terecht bij de gemeente, weet je het juiste loket te vinden, zowel binnen als buiten kantoortijden en verlopen de processen dan effectief en efficiënt?

Zorg ervoor dat klant zowel fysiek als digitaal de juiste ingang vindt. Buiten kantoortijden zou kunnen, maar meet dan eerst of daar überhaupt behoefte aan is. Belangrijker is: wees telefonisch bereikbaar op het moment dat er een verwachting ligt en bel terug! Het moet mogelijk zijn om – als het niet binnen kantoortijd kan - ook buiten kantoortijd een afspraak te maken met een medewerker van de gemeente via teams/telefonisch of anders. (Dit is echter niet standaard)

Digitalisering en informatievoorziening. Wordt voor iedereen de toegang tot informatie goed ontsloten? En passen de verschillende communicatiekanalen bij de uiteenlopende doelgroepen?

Gemeente geeft online (te) veel informatie voordat je komt bij de knop/aanvraag waarvoor je komt (zoals een subsidie aanvraag). Zorg ervoor dat klant op de site meteen vindt waar hij voor komt en geef dan de (aanvraag)mogelijkheden. Zorg voor persoonlijk contact naast de mogelijkheid voor digitaal.

De menselijke maat. Er wordt vaak over gesproken, maar wat is de menselijke maat als het gaat om dienstverlening? Hoe passen we dat concreet toe?

De menselijke maat is dat iemand met de klant gaat zitten om het persoonlijk uit te leggen als iets niet lukt, of niet goed gaat. Je mag wel begrenzen. Menselijke maat: het contact, persoonlijk, verbinding maken, communicatie tussen afdelingen. Nee zeggen met een duidelijk verhaal. Als een boodschap negatief is, moet de klant altijd een persoonlijke uitleg krijgen van de juiste betrokken collega.

Wat als het eens minder soepel loopt? Hoe lossen we problemen op zodat het geen klachten worden? Waar kunnen we van leren?

Een klacht gaat vaak over hoe het gaat en niet zozeer over het feit dat men een “Nee” heeft gehoord. Het monitoren en rapporteren over onze klachten kan worden ingezet om met elkaar te leren (voorwaarde: je moet je wel veilig genoeg voelen). Ook goede voorbeelden gebruiken om te leren. En soms los je het gewoon op, ongeacht wie gelijk heeft.

Dienstverlening is overal en altijd aanwezig. Maar lokaal zijn er soms wel verschillen. Bestaat er zoiets als de typische Lelystad factor? Zijn er lokale bijzonderheden, pluspunten of verbeteringen?

Inwoners vragen gemakkelijk om hulp Lelystad is laagdrempelig. Lelystad laat al zien haar inwoners serieus te nemen door het instellen van een mediator maar ook een programma zoals mensen maken de buurt. Lelystad heeft actieve rol in de sterke Bedrijfskring van Lelystad en zet zich op de kaart als echte stad met grote bedrijven.