gemeente
Haarlemmermeer

De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Faxnummer 023 563 95 50

Verzenddatum

- 8 DEC. 2020

Cluster	Klantcontactcentrum (in samenwerking met Platform Dienstverlening)
Contactpersoon	Audrey Cremer, Jansje Albers, Charlotte Holst
Doorkiesnummer	023 5676435
Uw brief	
Ons kenmerk	X.2020.02547
Bijlage(n)	Geen
Onderwerp	Voortgang, resultaten en doorontwikkeling gemeentelijke dienstverlening

Geachte heer, mevrouw,

In amendement 5.1 van D66, GroenLinks en Forza! bij de Strategische Agenda van de Raad bij de Voorjaarsrapportage 2020 (raadsvoorstelnummer 3821640) heeft u aangegeven dat de gemeenteraad met enige regelmaat signalen ontvangt over de gemeentelijke dienstverlening. De behoefte is uitgesproken aan een visie op dienstverlening waarin (ook) op een tweetal van deze signalen wordt ingegaan.

Het verbeteren van onze dienstverlening is een continu proces. Daarin is al veel bereikt. Tegelijk zien we dat er nog genoeg te doen is. De toename van het aantal innovatieve technologische toepassingen gaat razendsnel, maatschappelijke trends en ontwikkelingen maken dat de behoefte van de klant in rap tempo verandert. Goede dienstverlening vraagt dan ook om een flexibele en dynamische aanpak om het belang van de klant zo goed mogelijk te dienen. Een goede visie op dienstverlening is wendbaar, past zich constant aan en groeit mee met de behoeften van onze inwoners.

Met deze brief aan de raad presenteren we daarom geen 'nieuwe' visie op dienstverlening. We kijken eerst terug naar 2019 en de eerste helft van 2020 en informeren u over de resultaten die wij hebben bereikt binnen de gemeentelijke dienstverlening. We hebben ons daarbij laten leiden door de ambities en doelen uit de Actualisatie Nota Dienstverlening (X2016.20569). We kijken ook vooruit en laten zien welke richting we op willen en welke acties we daaraan verbinden. Met andere woorden; wat gaan we de resterende collegeperiode doen om nog beter aan te sluiten op de behoefte van onze klanten: de inwoners, ondernemers en instellingen van Haarlemmermeer.

Klantcontact in 2020

Dienstverlening is de manier waarop we omgaan met de vraag van de klant. Het gaat daarbij niet alleen om de contactafhandeling aan de voorkant via kanalen zoals de balie, de telefoon en de website. Dienstverlening gaat om élke interactie tussen de klant en de gemeente. Dat betekent dat dienstverlening de hele klantreis, van begin tot eind omvat. Dienstverlening zegt

daarmee dus iets over de mens, maar ook over de manier waarop we kijken naar het achterliggende proces en de onderliggende systemen.

Elke dag handelen we klantcontact af, zijn er boodschappen te zenden en zijn er producten en diensten te leveren. We scoren op onze kanalen gemiddeld een voldoende tot ruim voldoende[1]. Dit komt overeen met de resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken van andere gemeenten[2]. Tegelijkertijd zien we dat relatie tussen de klant en de overheid verandert[3]. Maatschappelijke trends en technologische ontwikkelingen hebben impact op onze rol, onze werkzaamheden en op onze houding en gedrag. De verwachtingen van inwoners en ondernemers over de kwaliteit van overheidsdienstverlening nemen toe. De vraag wordt complexer. Tegelijkertijd zoeken zij steeds meer zelf hun weg en willen in die zoektocht zelf het moment, kanaal, device en proces bepalen. We zien dat ook aan het toenemende gebruik van de gemeentelijke website, online participatie en social media.

De toename van het aantal innovatieve technologische toepassingen zorgt aan de ene kant voor een andere manier van klantcontact: sneller en eenvoudiger. Aan de andere kant zien we dat digitalisering van dienstverlening voor sommigen te snel gaat. En dat digitaal daarom nooit het enige kanaal voor contact met de gemeente kan zijn. We groeien steeds meer naar dienstverlening waarbij de klant echt centraal staat en waarbij de beleving van dienstverlening een steeds belangrijkere rol gaat spelen.

Door de coronacrisis zijn bovengenoemde ontwikkelingen rondom de digitalisering van de dienstverlening nog relevanter geworden. Ondanks de noodgedwongen vermindering van persoonlijk contact is de dienstverlening in Haarlemmermeer grotendeels op peil gebleven, mede dankzij de mogelijkheid om veel zaken digitaal met de gemeente te regelen. Een goed voorbeeld is de Tijdelijke ondersteuning zelfstandige ondernemers (Tozo). In korte tijd zijn zo'n 4.000 aanvragen ontvangen en verwerkt.

Onze visie op dienstverlening

In Haarlemmermeer leveren we goede dienstverlening die aansluit bij de behoefte van inwoners en ondernemers. Waar mogelijk is deze dienstverlening digitaal, zodat inwoners en ondernemers altijd toegang hebben tot relevante informatie en ze hun zaken zo veel mogelijk zelf kunnen regelen (Nota Dienstverlening 2010.0048491, Actualisatie Nota Dienstverlening X2016.20569 en Voortgang en resultaten gemeentelijke dienstverlening 2014-2018 X.2018.09270).

De bovenstaande essentie van de koers die is ingezet sluit nog steeds goed aan bij de huidige ontwikkelingen en uitdagingen op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening en kan worden gecontinueerd. Ook de zes thema's, het onderliggende kader waarop onze dienstverlening is gebaseerd, zijn nog steeds actueel:

1. dienstverlening is meetbaar en stuurbaar;
2. we werken gebiedsgericht;
3. door participatie ontstaat betrokkenheid en ruimte voor initiatief;
4. verbetering digitale dienstverlening;
5. deregulering vereenvoudigt onze dienstverlening;
6. persoonlijk contact; we ontwikkelen maatwerk.

Om in staat te zijn om goed aan te sluiten op de behoefte van de klant, is het van belang om de dienstverlening vanuit klantbeleving te benaderen. Dat wil zeggen; wat betekent goede

---

1 Resultaat Klant Contact Monitor dienstverlening 2019: Balie: 8.1, telefoon 6.5, social media 7.5. Resultaat nulmeting website 2019: 6.9.

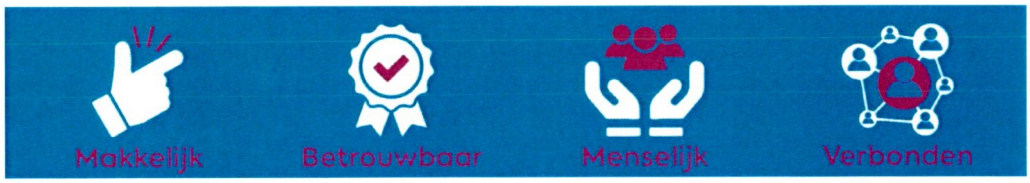
2 Gemiddelde score deelnemende gemeentes Waarstaatjegemeente.nl: 6.6 (HLMR 7.3) directe dienstverlening en 6.8 (HLMR 6.9) voor digitale dienstverlening (2020).

[3] *Relatie burger overheid 2030; Onderzoek in opdracht van De Nationale Ombudsman (2019)*

dienstverlening eigenlijk als we dit bekijken vanuit het perspectief van de inwoner, ondernemer of instelling die contact heeft met de gemeente?

We hebben onze visie op dienstverlening in 2019 daarom nader geconcretiseerd vanuit de beleving van de klant. Op basis van diverse gesprekken binnen en buiten de organisatie, bestaand beleid, landelijke ontwikkelingen, uitgebreid klantonderzoek, klachtenrapportages, klantsignalen en verschillende landelijke trends, ontwikkelingen en onderzoeksrapportages zijn vier serviceprincipes opgesteld: ***makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden.***

Vier strategische serviceprincipes



Serviceprincipes zijn grondregels of uitgangspunten die een duidelijke richting geven aan onze ambities voor de dienstverlening. Deze uitgangspunten stellen ons in staat om nu en in de toekomst goede dienstverlening te leveren die aansluit bij de behoefte van onze klanten. Serviceprincipes gaan namelijk uit van de beleving van de klant; de leefwereld. Dit in tegenstelling tot het denken vanuit de processen en systemen: de systeemwereld.

De bedoeling is dat de serviceprincipes niet alleen invulling geven aan het begrip 'goede dienstverlening', maar ook gebruikt worden als toetsingskader om te bepalen of wat we als organisatie doen, maken en/of uitdragen, bijdraagt aan een verbetering van dienstverlening voor onze klanten. Dat kan betekenen dat we sommige dingen niet meer, minder, of op een later tijdstip doen; we brengen focus aan. Hieronder volgt een toelichting op de vier principes.

Onze dienstverlening is makkelijk
Onze dienstverlening is door iedereen eenvoudig te gebruiken, ongeacht het kanaal waar iemand de voorkeur aan geeft. Informatie over onze dienstverlening is geschreven in begrijpelijke taal. Het is duidelijk wat er van een klant verwacht wordt en wat de klant van de gemeente kan verwachten; welke stappen deze moet nemen om een melding of een aanvraag te doen of om een initiatief in te brengen. De klant ontvangt altijd een goed en snel antwoord of tijdige informatie over de voortgang.

Onze dienstverlening is betrouwbaar
Goede dienstverlening is instrumenteel goed op orde, dat betekent dat we goed bereikbaar zijn, dat informatie over onze dienstverlening actueel, correct en vindbaar is. We maken duidelijke afspraken en we komen onze afspraken na. Waar mogelijk of gewenst is de dienstverlening digitaal. Dienstverlening is op een veilige manier beschikbaar.

Onze dienstverlening is menselijk
Wij benaderen de dienstverlening vanuit de mens, niet vanuit de processen en systemen. We hebben een flexibele en empathische instelling die het mogelijk maakt zo goed mogelijk aan te sluiten bij de leefwereld van onze klanten. We denken in oplossingen. Dat betekent dat we waar mogelijk met mensen meedenken om te verkennen en te bepalen wat er wél kan. We hebben oog voor de 'vraag achter de vraag'. We zorgen dat de klant zich welkom en geholpen voelt.

Onze dienstverlening is verbonden
Wij vallen de klant niet lastig met de verschillen binnen onze organisatie en de verschillen met andere overheidsorganisaties. We opereren als één gemeente of zelfs één overheid. Dat betekent dat het niet uitmaakt via welk kanaal iemand met ons in contact komt. We zorgen dat een klant in één keer op de juiste plaats terecht komt, ook buiten onze eigen organisatie. We

sturen dus niemand van het kastje naar de muur. Waar mogelijk of nodig bieden we de klant één vaste contactpersoon en werken we multidisciplinair of clusteroverstijgend samen.

Wat hebben we bereikt en is geïntegreerd in het dagelijks proces?

We zetten goede stappen om onze dienstverlening te verbeteren en beter aan te laten sluiten op de wensen en behoeften van de klant. In bijlage 1: 'Resultaten gemeentelijke dienstverlening 2019-2020' staat een uitgebreide opsomming van mooie resultaten. We willen daar graag een aantal onderwerpen uitlichten:

- **Digitale dienstverlening**: Verschillende producten en diensten zoals de Melding Openbare Ruimte en diverse APV-vergunningen zijn volledig gedigitaliseerd. Maar ook de Tijdelijke ondersteuning zelfstandige ondernemers (Tozo). Het is daardoor voor klanten mogelijk om eenvoudiger en sneller digitaal zaken te doen met de gemeente. 70% van de producten en diensten zijn nu digitaal aan te vragen.
- **Inclusieve dienstverlening**: Het meest gebruikte klantkanaal: de gemeentelijke website, is een stuk toegankelijker geworden. Zo'n 3000 PDF-documenten zijn verwijderd en/of vervangen door een toegankelijk alternatief en de zoekmachine is verbeterd. De website is daardoor steeds gebruiksvriendelijker voor iedereen, ook voor bezoekers met een beperking, of zij die minder taalvaardig zijn of minder vaardigheid met de digitale overheid hebben.
- **Webcare**: we staan voortdurend in contact met inwoners en ondernemers via de sociale media. Inwoners krijgen op werkdagen binnen 4 uur (66% binnen 1 uur, 20% binnen 4 uur) antwoord op een vraag of opmerking. Dit varieert van persoonlijke vragen en zorgen tot grote issues als coronacrisis, afvalstoffenbeleid, woningnood en de kwaliteit van de openbare ruimte. Onze online aanwezigheid wordt gewaardeerd met een 7,5 en men betrekt ons actief bij de gesprekken.
- **Gebiedsgericht werken:** het gebiedsgericht werken is doorontwikkeld vanuit een nieuwe gebiedsindeling, met de inzet van digitale gebiedsprogramma's en versterkte netwerken binnen en buiten. Hierover bent u separaat geïnformeerd in de Informatiebrief over Doorontwikkeling gebiedsgericht werken (2019.3320783).
- **Participatie:** de inzet van participatie(instrumenten) is meer toegerust voor het maatwerk dat in de gebieden en dat voor projecten nodig is. We ontwikkelen onze participatieaanpak continu door via pilots en zetten ook meer in op e-participatie om iedereen te bereiken. We zijn met de raad op zoek naar haar handelingsperspectief bij het stellen van proceskaders voor inwonersparticipatie. We werken eraan om ook op het gebied van participatie klaar te zijn voor de Omgevingswet.
- **Community management**: naast de accounts van de gemeente op Twitter, Facebook en inmiddels ook Instagram, hebben we verschillende succesvolle communities[4] over specifieke onderwerpen, zoals handhaving, Badhoevedorp in Ontwikkeling, Nieuwe Energie en Meer voor Elkaar. Hiervan is het doel onze inwoners te betrekken en te laten participeren bij projecten of beleidsvorming. Niet alleen zodat het draagvlak wordt vergroot, maar vooral om hen hierin te laten meedenken en meebeslissen.
- **Meldpunt brieven**: we stimuleren inwoners om het te melden als ze een brief van de gemeente onduidelijk vinden. Via dit meldpunt leggen we snel contact en start ons leerproces om de brieven te verbeteren.

Verbeteren dienstverlening 2020-2021: de strategische agenda

We zetten goede stappen om onze dienstverlening te verbeteren. Met het formuleren van vier serviceprincipes zetten we bovendien een belangrijke stap in de concretisering van onze visie op dienstverlening en sluiten we nog beter aan bij de behoefte van onze klanten.

---

[4] *Een community is een groep mensen die iets gemeen heeft. Bijvoorbeeld de woonplaats, of iets meer specifieker zoals een interesse of belang.*

Maar nog belangrijker is wat we gaan doen om onze ambities te realiseren en de kwaliteit van onze gemeentelijke dienstverlening verder te verbeteren. Met andere woorden: welke activiteiten en projecten voeren we uit gedurende de resterende collegeperiode om onze dienstverlening (nog) makkelijker, betrouwbaarder, menselijker en meer verbonden te maken?

Op basis van bestaand beleid, de resultaten uit klantonderzoek[5], uw amendement bij de Strategische Agenda van de Raad (SAR), de klachtenrapportage 2018 (X.2019.14005) en diverse landelijke onderzoeksrapportages[6] hebben we een strategische agenda opgesteld. Deze bestaat uit drie onderdelen:

- de verkenning en het opstellen van een nieuwe kanaalstrategie;
- het uitvoeren van activiteiten die bijdragen aan verbetering van de dienstverlening;
- het realiseren van randvoorwaardelijke succesfactoren.

Opstellen kanaalstrategie

Een essentiële bouwsteen voor het doorontwikkelen en verbeteren van de dienstverlening is een actuele kanaalstrategie. Onze klanten kunnen de gemeente via vele verschillende kanalen bereiken; bijvoorbeeld via de fysieke balie, telefoon, e-mail, social media, website en in de toekomst komen daar wellicht nog (landelijke) kanalen bij zoals webchat of een persoonlijke internetpagina.

Het beschikbaar stellen van kanalen is echter geen garantie voor goede dienstverlening. Dat vraagt om de juiste integratie van on- en offline kanalen in een optimale klantreis en cluster overstijgende (of zelfs organisatie overstijgende) samenwerking. Ook VNG Realisatie stelt dat een kanaalstrategie kansen en mogelijkheden biedt om de gemeentelijke dienstverlening te versterken. Een kanaalstrategie geeft antwoord op de vragen: hoe realiseer je als gemeente passende dienstverlening bij de huidige ontwikkelingen? En hoe pas je een complexe organisatie aan van aparte formele- en informele kanalen naar een integraal samenwerkend apparaat? En welke kanalen zet je hiervoor in zodat we een consistente en waardevolle beleving kunnen bieden aan onze inwoners en ondernemers?

We zijn in 2020 gestart met een onderzoek naar de huidige situatie en de knelpunten. Op basis daarvan wordt in 2021 een nieuwe kanaalstrategie opgesteld.

Uitvoering activiteiten

Daarnaast hebben we een keuze gemaakt voor een aantal onderwerpen die aan de hand van de serviceprincipes worden uitgewerkt om zo gericht tot een verbetering van de kwaliteit van dienstverlening te komen. Voor elk onderwerp worden realistische doelstellingen en activiteiten[7] geformuleerd inclusief meetbare resultaten.

Telefonische bereikbaarheid verbeteren: we zijn via het contactcenter goed telefonisch bereikbaar, in 2019 hebben we meer dan 120.000 telefoontjes afgehandeld, waarvan 65% eerstelijns, 19% is doorverbonden en 16% bestond uit uitgesteld klantcontact (klant belt terug/ terugbelverzoek). Uit de Klant Contact Monitor (KCM), de klachtenrapportages en de input uit het Haarlemmermeers Ondernemers Platform (HOP) blijkt dat het soms moeilijk is een inhoudelijk ambtenaar aan de telefoon te krijgen en dat klanten niet altijd worden teruggebeld. Deze interne bereikbaarheid willen we verbeteren.

Digitale dienstverlening verbeteren: we geven uitvoering aan de activiteiten die nadere invulling geven aan de nota Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie

---

[5] *Haarlemmermeers Ondernemers Platform (HOP) 4-11-2019, Discussiecafé Dienstverlening 24-06-2019, Gideonsbende bijeenkomsten, Digipanel onderzoek dienstverlening 2019, Klant Contact Monitor (KCM 2018 en 2019).*

[6] *Waaronder met name "Relatie burger overheid 2030: Onderzoek in opdracht van De Nationale Ombudsman" (2019) "Iedereen moet mee kunnen doen" (jaarverslag Nationale Ombudsman 2018) en Rapport Dienstverlening Omgevingswet: inzichten klantonderzoek (2016).*

[7] *Zie voor een uitgebreid overzicht van activiteiten bijlage 2: Activiteiten strategische agenda dienstverlening.*

(2017.0021302). Denk aan het verbeteren van de website en e-formulieren, het intensiveren van gebruikersonderzoek, het vergroten van de inzet van interactieve kaarten en het stimuleren en optimaliseren van zaakgericht werken.

Kwaliteit brieven verbeteren: we versturen dagelijks honderden brieven, helaas zijn veel brieven voor de klant toch nog te ingewikkeld. We zijn daarom in 2020 gestart met een project om de kwaliteit van de brieven verder te verbeteren. Het meldpunt brieven dat eerder genoemd is, is een onderdeel van dit project.

Verbeteren van de fysieke dienstverlening: we ontvingen in 2019 zo'n 95.000 bezoekers in de publiekshal. Voor inwoners met een beperking is de publiekshal nog niet voldoende toegankelijk. Slechtziende of slechthorende inwoners zijn hierdoor niet of nauwelijks in staat om zelfstandig hun zaken te regelen via het fysieke loket. De bouw van een nieuw raadhuis met een nieuwe publiekshal biedt mogelijkheden om nader invulling te geven aan onze visie op dienstverlening in de fysieke ruimte. Denk daarbij onder andere aan digitale zelf-service en de toegankelijkheid. Maar ook in de huidige publiekshal en de tijdelijke huisvesting gaan we de toegankelijkheid verbeteren.

Succesfactoren realiseren

Naast bovenstaande onderwerpen is het belangrijk dat we deze collegeperiode ook gericht aan de slag gaan met een aantal randvoorwaardelijke activiteiten die soms meer indirect bijdragen aan de verbetering van kwaliteit van dienstverlening, maar ook zeker het succes bepalen. Denk aan:

1. **Deregulering**: door continu kritisch te zijn op de vraag of regels wel nodig zijn, houden wij de administratieve lastendruk voor onze klanten beperkt en maken we onze dienstverlening daarmee makkelijker.
2. **Inzet op participatie en gebiedsgericht werken**: onze dienstverlening benaderen we gebiedsgericht zodat we op de juiste manier aan kunnen sluiten op specifieke vraagstukken die spelen in een wijk of dorp. We organiseren blijvende aandacht voor participatie. Daarmee vergroten we de betrokkenheid van onze inwoners, ondernemers en belangenorganisaties en willen wij ruimte geven aan initiatieven uit de samenleving.
3. **Houding en gedrag 'DNA Dienstverlening'**: het verbeteren van de dienstverlening is één op één verbonden met de mens en organisatiecultuur. We gaan aan de slag met houding en gedrag om de dienstverlening beter te verankeren in het DNA van onze medewerkers, vooral door van elkaar en van andere organisaties te leren.
4. **Zaakgericht werken**: het gestandaardiseerd vastleggen van informatie die in een proces wordt ontvangen of gecreëerd in één centraal zaaksysteem dat voor alle betrokkenen toegankelijk is, is een belangrijke voorwaarde voor het verbeteren van de dienstverlening. Een aantal werkprocessen is al op deze manier ingericht. We willen dit verder uitbreiden en optimaliseren.
5. **Implementatie nieuwe wetgeving**: er komt de komende jaren nieuwe wetgeving op ons af die iets zegt over de manier waarop wij de dienstverlening hebben ingericht. Denk bijvoorbeeld aan de Omgevingswet, die voorschrijft dat we klant-gedreven dienstverlening gaan realiseren vanuit de leefwereld van de inwoners en ondernemers. We willen conform de doelstelling van de Omgevingswet de inzichtelijkheid en voorspelbaarheid en het gebruiksgemak van de regels in het fysieke domein vergroten. Maar we gaan ook aan de slag met de Wetgeving rondom Digitale Toegankelijkheid, de Single Digital Gateway, en de Wet Elektronische Bekendmakingen.
6. **Meetbaar maken van de dienstverlening**: door het meetbaar maken van de dienstverlening zijn wij beter in staat om te sturen op de door ons gestelde ambities en daarbij behorende kwaliteitsnormen. We intensiveren daarom het gebruikersonderzoek en stellen duidelijke servicenormen op om de kwaliteit van de dienstverlening te meten.

Samen op de juiste koers

Met deze brief hebben wij u meegenomen in de doorontwikkeling van onze dienstverlening. Dit is een continu proces dat vraagt om een dynamische aanpak die het mogelijk maakt om flexibel mee te bewegen met de huidige en toekomstige technologische en maatschappelijke ontwikkelingen. We hebben u daarom geen nieuwe statische visie gepresenteerd, maar een strategische werkagenda die het komende anderhalf jaar invulling geeft aan de verbetering van de dienstverlening, uitgaande van vier strategische serviceprincipes die aansluiten op de behoefte van onze klanten: makkelijk, betrouwbaar, menselijk en verbonden.

We hebben daarbij een duidelijke focus aangebracht en keuzes gemaakt voor specifieke activiteiten en haalbare doelstellingen die tegemoet komen aan de signalen zoals verwoord in uw amendement bij de SAR.

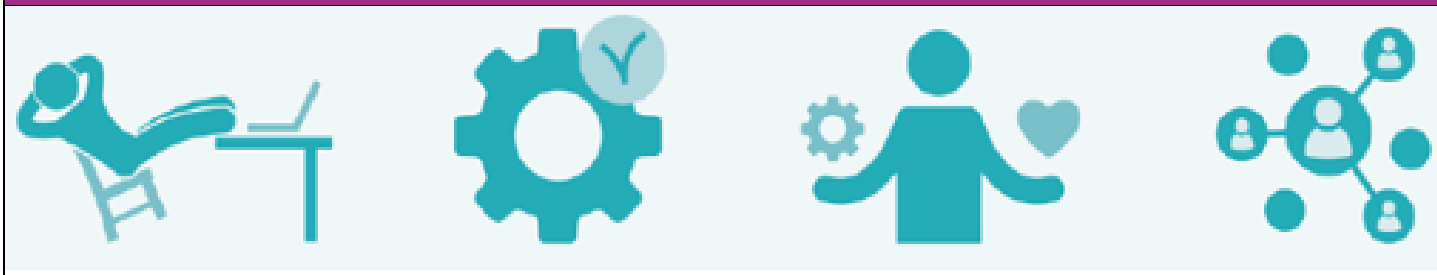
Het mag overigens duidelijk zijn dat dit geen eenmalige actie is, maar een onderdeel van een voortdurende cyclus van plannen maken, uitvoeren, meten en verbeteren. We zien deze brief dan ook als de basis voor het gesprek over een dienstverlening die goed aansluit op de ontwikkelingen om ons heen en het belang dient van onze klanten: de inwoners, ondernemers en instellingen van Haarlemmermeer.

Wij rekenen erop met deze brief tegemoet te zijn gekomen aan uw wensen, zoals verwoord in uw amendement bij de SAR. Wij verwachten u voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,

de secretaris,	de burgemeester,
b/a	
drs. Carel Brugman	Marianne Schuurmans-Wijdeven

Terugblik: resultaten gemeentelijke dienstverlening 2019-2020



Hoofdstukken (Ctrl click om direct door te gaan):

Dienstverlening is meetbaar en stuurbaar
Gebiedsgericht werken en participatie
Verbeteren digitale dienstverlening
Deregulering vereenvoudigt onze dienstverlening
Persoonlijk contact, we ontwikkelen maatwerk
Inclusieve dienstverlening

Dienstverlening is meetbaar en stuurbaar

Zie ook Voorjaarsnota 2020 (2020.0001062)

	Resultaat		Domein
1	Uitvoering Klant Contact Monitor (KCM) 2019 voor de kanalen telefoon, balie en social (Facebook, Twitter en Whatsapp): • Resultaat metingen dienstverlening 2019: Balie: 8.1, telefoon 6.5, social media 7.5. Deze cijfers zijn iets lager dan jaren hiervoor. • Verbeterpunten: telefonische bereikbaarheid, snelheid van afhandeling en het nakomen van afspraken (input voor serviceprincipes en strategische agenda).		Dienstverlening
2	Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek Sociaal Domein • Bijna drie kwart (73%) van de respondenten is naar de juiste hulp doorverwezen. • Twee derde (65%) vond de formulieren die ingevuld moesten worden duidelijk.		Sociaal
3	Jaarlijks cliënttevredenheidsonderzoek WMO • Het merendeel van de respondenten is tevreden over het contact met de gemeente. • Bijna negen op de tien (87%; 2018 86%) vindt dat zij serieus werd genomen door de medewerker. • Bijna acht op de tien (78%; 2018 80%) heeft samen met de medewerker naar oplossingen gezocht. • Drie kwart van de respondenten (74%; 2018 71%) vond de formulieren die ingevuld moesten worden goed te begrijpen en is van mening dat de procedures duidelijk werden uitgelegd. • Zeven op de tien (70%; 2019 69%) respondenten vindt de gemeente goed telefonisch bereikbaar.		Sociaal
4	Samenwerking werkgroep ICT4Handicap • In 2018 en 2019 hebben we nauw samengewerkt met belangenorganisatie ICT4Handicap om te bepalen of de gemeentelijke website voldoende toegankelijk is.		Dienstverlening

	• Deze samenwerking heeft geresulteerd in concrete gebruikerstesten en verbeteringen aan de gemeentelijke website (zowel techniek, functionaliteit als inhoud).		
5	Usability lab • Er is in 2019 een usabilitylab opgezet om met enige regelmaat de digitale dienstverlening (websites en e-formulieren) te testen met gebruikers waaronder ook leden van de Belangengroep Gehandicapten Haarlemmermeer (BGH). • Er zijn in 2019 en 2020 gebruikerstesten georganiseerd met het digipanel, het testpanel en fysiek op het raadhuis voor onder andere de onderwerpen: melding openbare buitenruimte (MOB), afspraak maken met de gemeente, online klantreis aanvraag product/dienst. De inzichten uit de gebruikerstesten zijn gebruikt om de website en onderliggende processen (en daarmee de dienstverlening) te verbeteren. • Het is sinds kort mogelijk om zogeheten 'AB-testen' uit te voeren op de website. Daarbij wordt de kwaliteit van twee varianten tegelijkertijd getest om te kijken wat het beste werkt.		Dienstverlening & Fysiek
6	Verleidingsstrategie naar digitale kanaal • Er is een communicatiestrategie ontwikkeld en uitgevoerd om het aantal online meldingen openbare ruimte (MOB) en online afspraken te verhogen. • Het aantal online MOB meldingen is in 2020 gestegen met ca. 12%. Dat betekent dat iets minder dan 60% van de meldingen nu digitaal wordt gemeld ten opzichte van 40% in 2019.		Dienstverlening
7	Evaluatie Bereken Uw Recht (BUR) • In januari 2019 is Bereken uw Recht (BUR) ingevoerd. Vanaf maart 2019 is het klanttevredenheidsonderzoek (KTO) van BUR gestart. Met het KTO wordt de gemiddelde tevredenheid gemeten, de redenen van tevredenheid of ontevredenheid en hoe men de route naar BUR heeft gevonden. Met de ingang van BUR is het gebruik van bijna alle gemeentelijke minimaregelingen in 2019 toegenomen ten opzichte van 2018. Gebruikers van BUR hebben het instrument in de periode 1 maart 2019 tot 1 maart 2020 gemiddeld beoordeeld met een 6,4 (N=103). Op de vraag welke verbeteraspecten er zijn geeft 32,1% aan meer informatie te wensen over het vervolg van de aanvraag. 25% stelt dat er nog veel winst te behalen valt in het vereenvoudigen van de vragen.		Sociaal
8	Discussiecafé dienstverlening • Op 24 juni 2019 zijn we in gesprek gegaan met inwoners (vertegenwoordigers van dorps- en wijkraden, leden van de Gideonsbende en belangenorganisaties) over de verwachtingen over en ervaringen met de gemeentelijke dienstverlening. De onderstaande resultaten van het gesprek zijn input geweest voor de serviceprincipes en strategische agenda dienstverlening; • Terugkoppeling en openheid is belangrijk: laat weten wanneer men wat kan verwachten. • Graag goed luisteren naar de klant en antwoord geven (dus niet niets meer laten horen). • Persoonlijk benadering en snelle service wordt gezien als 'wow' effect. • Digitale informatie staat op (te)veel verschillende plekken. • Digitale informatie kan inclusiever, denk aan groep met beperking of ouderen. • Laat digitale systemen meer 'meedenken' met de gebruiker, vanuit situatie van de klant, niet de processen van de gemeente. • Houdt naast digitaal wel altijd een persoonlijke benadering. • Niet alle kanalen hoeven open, maar wees duidelijk welk kanaal je waarvoor kunt gebruiken.		Dienstverlening

	• Liever minder kanalen met betere kwaliteit, dan alles open en slechtere dienstverlening. • Dienstverlening inrichten voor grote groep, maar rekening houden met bepaalde doelgroepen. • Dienstverlening hoort niet afhankelijk te zijn van de behandelend ambtenaar.		
9	Meten telefonie • Om de afhankelijkheid van de tweede lijn te verminderen wordt er dagelijks geturfd zodat het ContactCenter zicht heeft en houdt op de meest gestelde vragen. • Antwoord op tal van deze vragen wordt toegevoegd aan de kennisbank zodat het aantal telefoontjes dat wordt afgehandeld tijdens het eerste telefonische contact groeit (we zitten nu op > 70%).		Dienstverlening

Gebiedsgericht werken en participatie

Zie ook Voorjaarsnota 2020 (2020.0001062) en Lessen uit participatieonderzoek (2017.0063632), Onderzoek samenwerking tussen gemeente en dorps- en wijkraden (2020.3749462) en Informatiebrief over Doorontwikkeling gebiedsgericht werken (2019.3320783)

	Resultaat		**Domein**
1	Participatie • We raadplegen inwoners, instellingen en ondernemers via bewonersavonden, het (digi)panel, we houden werksessies, digitale en analoge enquêtes en inspraakprocedures over beleid, projecten en uitvoering (zie Voorjaarsnota 2020; 2020.0001062). • Ambtenaren zijn getraind en hulpmiddelen zijn ontwikkeld voor concrete participatie in het dagelijks gebruik. In 2018 is ook de raad (bestuur) zich nader gaan oriënteren op haar doel met en haar rol in participatie. Aan het eind van het Programma Participatie is de evaluatie 'Haarlemmermeer weet raad! Lessen uit participatieonderzoek' (2017.0063632), door de raad vastgesteld in januari 2018. • De nadruk heeft vooral gelegen op kennis opdoen over participatie en meer bewust met participatie aan de slag gaan vanuit de eigen organisatie van de gemeente. In het collegeprogramma 'Samen bouwen aan een krachtig nieuw Haarlemmermeer' staat participatie wederom prominent op de agenda. Daarom is besloten tot 1 januari 2021 een strategisch adviseur participatie in te blijven zetten. • In 2020 is ondersteuning van kennisontwikkeling binnen de organisatie voortgezet, door bij grotere projecten aan de voorkant goed na te denken over de opzet en impact van participatie. In 'Hoofddorp Centraal' zijn de resultaten hiervan te zien. In de Programma's Energietransitie en Omgevingswet, neemt participatie een belangrijke plaats in. • Participatie wordt versterkt, door een vaste rol en instrumenten voor online participatie te onderzoeken, naast de vaste rol en instrumenten voor analoge participatie. Er is een pilot met een participatieplatform gedaan (onder meer JouwBadhoevedorp.nl). En recentelijk zijn er ook andere online participatievormen ingezet. Dit gebeurde bijvoorbeeld met een video en een reactieformulier (Veldbloemstraat). Ook is een livestream als vervanging voor een informatiebijeenkomst georganiseerd (Badhoevedorp centrum Oost/West). • In de loop van 2019 is ook de gemeenteraad zich nader gaan oriënteren op haar doel en rol in participatie. In juni 2019 en maart 2020 is met (de werkgroep Omgevingswet van) de raad geoefend met de rol van de raad bij een groot		Fysiek Dienstverlening

	project. Dit vormt een aanloop naar een vaste plek voor participatie in de werkwijze van de raad. • In het voorjaar van 2020 heeft de Rekenkamercommissie van Haarlemmermeer onderzoek gedaan naar de samenwerking tussen gemeente en dorps- en wijkraden (2020.3749462). De raad heeft daarbij besloten de aanbevelingen over te nemen, die erop toezien, dat het college de voorwaarden voor goede samenwerking tussen gemeente en dorps- en wijkraden. Deze aanbeveling wordt momenteel uitgewerkt. • Bij de behandeling van de voorjaarsrapportage 2020 (2020.0001093) heeft de raad de motie 'Boter bij de vis' aangenomen, om zorg te dragen dat de coördinatie en aansturing van de grote opgaven die er zijn voor het vormgeven van participatie door inwoners en ondernemers in Haarlemmermeer wordt geborgd binnen de ambtelijke organisatie. Daarmee wordt participatie blijvend aandachtspunt binnen de gemeente.		
2	Communitymanagement en e-participatie • De community 'Handhaving' wordt steeds relevanter voor inwoners. Vanaf de doorstart eind 2018 is de community met 30% gegroeid. Het nieuws over de twee mishandelde handhavers in 2020 had veel impact op de community en werd overgenomen door verschillende media. • We zijn elke dag met een groot gedeelte van Badhoevedorp in dialoog over de gebiedsontwikkeling in de community 'Badhoevedorp in Ontwikkeling'. In combinatie met het online participatieplatform JouwBadhoevedorp.nl betrokken we afgelopen jaar inmiddels ruim 3000 volgers vanuit deze community op social media direct bij de plannen voor het dorp. • Daarnaast is er 'Meer voor Elkaar', omdat het belangrijk is dat mensen naar elkaar omkijken in een zorgzame gemeente. Ook met advertenties bereikten we afgelopen jaar met de Meer voor Elkaar-Facebookpagina tienduizenden inwoners. • Dan is er de community 'Nieuwe Energie'. Voor de gemeentelijke doelen op dit gebied. Deze community heeft kort geleden een naams- en strategiewijziging doorgemaakt van 'Haal er meer uit' over duurzaamheid naar het bredere spectrum rond energietransitie. • Ook zijn er communities voor andere projecten. Zoals over al het nieuws over PARK21. Ook werken we samen met ontwikkelaars, ondernemers en inwoners aan 'Stadscentrum Hoofddorp' en speelde daarin community management ook afgelopen jaar een belangrijke rol. • Het platform JouwBadhoevedorp.nl is ingericht met aandacht voor de AVG, huisstijl, digitale toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid. Met een communicatiemix van brieven, website, vraagtekenborden in het centrum, een digitale nieuwsbrief, traditionele media en sociale media zijn de Badhoevedorpers benaderd om mee te denken over het nieuwe dorpsplein. • Ruim 900 mensen schreven zich in op JouwBadhoevedorp.nl. Daarvan dachten ongeveer 600 mensen actief mee. Zij vulden de peiling in, kwamen met ideeën waarop anderen dan konden reageren en stemmen en kozen welke bouwstijl zij het mooiste vonden. De input bestond vervolgens uit cijfers en open antwoorden. Deze zijn door een onderzoeker geanalyseerd. De resultaten zijn terug te vinden op JouwBadhoevedorp.nl/resultaten. Daar staat ook wat de gemeente er vervolgens mee gaat doen.		Dienstverlening Bedrijfsvoering Fysiek Sociaal
3	Gebiedsgerichte aanpak • Een nieuwe gebiedsindeling is inmiddels afgerond en in werking.		Fysiek Dienstverlening

	• We zijn ver met het realiseren van een digitaal gebiedsprogramma, waarin dorps- en wijkraden gebiedsgericht samen met de gemeente de opgaven voor de komende periode benoemen. Doordat dit programma-onderdeel is van een digitaal systeem waarin kaarten beschikbaar zijn van alle projecten en processen in de gemeente, is snel te zien hoe opgaven samenhangen met andere projecten en processen en waar integrale afweging of benadering aan de orde is. Wij verwachten dit systeem uiterlijk dit najaar open te kunnen stellen voor dorps- en wijkraden. • Participatie en communicatie hebben extra inzet om specialistische maatwerkondersteuning te continueren en te blijven reflecteren en leren voor het jaar 2020. Het verbeteren van brieven, avonden en bijeenkomsten is met organisatiebrede instrumenten geborgd. Op basis van het rekenkamercommissierapport 'Wijze raad is halve daad' wordt de samenwerking met dorps- en wijkraden doorontwikkeld. • Op basis van bestaande netwerken, worden interne en externe gebiedsnetwerken opgezet om de ontwikkelingen in samenhang bespreken en punten van gesprek formuleren op strategisch, tactisch en operationeel niveau. Intern is dit al gerealiseerd in gebiedsteams, die een start hebben gemaakt en verder worden ontwikkeld. Extern wordt eind 2020 een start gemaakt.		

Verbeteren digitale dienstverlening			
Zie ook Voorjaarsnota 2020 (2020.0001062) en Verbetering digitale dienstverlening en IT-innovatie (2017.0021302)			
1	De belangrijkste activiteiten en resultaten na bijna twee jaar forse inzet op de verbetering en innovatie van de digitale dienstverlening sommen wij hier onder op:		
2	Makkelijker meldingen maken over de Openbare Buitenruimte (MOB) • In het najaar van 2018 is een nieuw digitaal formulier live gegaan, helemaal ingericht conform de eisen die gelden voor digitale toegankelijkheid voor mensen met een beperking (met name in taalvaardigheid, digivaardigheid en gehoor). Het is hiermee voor inwoners makkelijker geworden om een melding achter te laten. Het aantal online MOB meldingen is in 2020 gestegen met ca. 12% ten opzichte van dezelfde periode in 2019. • Het aantal categorieën in het e-formulier is aangepast (van bijna 700 naar 60) waardoor een melding sneller en eenvoudiger te maken is. • Medewerkers hebben buiten het raadhuis mobiel de beschikking over alle informatie over de melding en kunnen direct aannemers inschakelen. Hierdoor kan er veel sneller geschakeld worden om tot een oplossing voor de melding te komen. • Enkele aannemers werken met een geïntegreerd aannemersportaal waarbij alle informatie van de melding direct beschikbaar is. • In verschillende fases van de melding kan een tussenbericht met statusinformatie gestuurd worden naar de melder. • De melder krijgt nu bericht als bevestiging van een melding, bericht als het werk gereed is en als de melding wordt afgesloten • Het beheer hebben wij in eigen hand waardoor snel ingespeeld kan worden op actualiteiten. Zoals meldingen over corona, of aanvullende informatie bij het doen van een melding in de categorie afval.		Fysiek Bedrijfsvoering Dienstverlening
3	De digitale aanvraagformulieren op de gemeentelijke website (ook wel e-formulieren genoemd) zijn verbeterd en vereenvoudigd • In 2018 is gestart met het *in compan*y (zelf, dus niet via een leverancier) ontwikkelen van een aantal e-formulieren waaronder het formulier Meldingen		Bedrijfsvoering Sociaal Fysiek Dienstverlening

	Openbare Ruimte (MOB). Omdat 'de markt' ook niet stilzit en er tegenwoordig steeds meer wordt ontwikkeld op basis van *common ground* [1], wordt geïnventariseerd of we doorgaan met het zelf ontwikkelen van formulieren, of we gezamenlijk met een aantal andere gemeenten gaan ontwikkelen, of dat we toch zogenaamde 'bouwblokken' gaan inkopen bij een leverancier. • Er is een kwaliteitskader met ontwerpprincipes voor e-formulieren opgesteld. • Er worden aan inwoners en ondernemers méér e-formulieren aangeboden (in plaats van nog zelf te printen en op te sturen PDF- of papieren formulieren). Ook is het bijvoegen van bijlagen via de e-formulieren gemakkelijker en worden eventueel bekende gegevens voor ingevuld door inlog met DigiD of eHerkenning. • Snellere afhandeling door koppeling formulieren met zaak- en archiveringssystemen.		
4	Intensivering van het gebruik van digitaal kaartmateriaal, onder andere bij meldingen en complexe beleidsvraagstukken • Binnen de gemeente is een zogenoemde digitale kaartviewer ontwikkeld. Op deze interactieve kaart kunnen zowel medewerkers van onze gemeente als inwoners en ondernemers, relevante informatie over een wijk of gebied bekijken, vergelijken of analyseren. • Inwoners kunnen bijvoorbeeld gebiedsplannen bekijken, of zien waar strooiroutes, hondenuitlaatgebieden, parkeerzones en de locatie van gevonden en verwijderde eikenprocessierupsnesten zich bevinden. • Met het zogenoemde Digitaal Gebiedsprogramma verzamelen, visualiseren én bewaken onze gebiedsmanagers en gebiedsbeheerders alle wensen en ideeën die zij ophalen bij inwoners. Deze wensen en ideeën zijn op een kaart gevisualiseerd, zodat per wijk of gebied precies inzichtelijk is welk soort wensen er leven. • Er zijn verschillende datasets zichtbaar gemaakt met de Pilot 'Besluiten op de Kaart'. Naast dat er veel ervaring is opgedaan met verschillende datasets, zijn door deze pilot de bestemmingsplannen nu voor iedereen digitaal beschikbaar.		Fysiek Dienstverlening
5	Gemeentelijke website • De productinformatie is verbeterd, het is nu duidelijker hoe een product kan worden aangevraagd en hoe het proces er uit ziet. • Verbetering toegankelijkheid gemeentelijke website onder andere door de mogelijkheid van het toevoegen of *embedden* van toegankelijke video's en het verwijderen dan wel vervangen van niet toegankelijke documenten (PDF's). Zie ook de informatie over Inclusieve dienstverlening.		Bedrijfsvoering Sociaal Fysiek Dienstverlening
6	InforMeer • De InforMeer is uitgegroeid van een wekelijkse pagina in het lokale huis-aan-huisblad naar een volwaardige, journalistieke nieuwsvoorziening. Waar hoor- en wederhoor wordt toegepast en waar vanuit de inwoner wordt gedacht. • Er is een nauwe samenwerking tussen webcare en de nieuwsredactie: beide teams voeden elkaar over en weer met informatie, met als doel de inwoners zowel proactief (Informeer) als reactief (beantwoorden van vragen door webcare) te informeren. • De nieuwsredactie beheert het facebook- en twitteraccount van de gemeente. Recentelijk is daar een gemeentelijke Instagram-account aan toegevoegd, dat in korte tijd bijna 1400 volgers opleverde. • Dagelijks worden nieuwe artikelen en posts geplaatst op de gemeente-kanalen		

[1] *Common Ground is de ontwikkeling rondom een gezamenlijke gemeentelijke informatievoorziening voor het uitwisselen van gegevens.*

	• Naast geschreven artikelen wordt ook steeds meer gebruik gemaakt van (ondertitelde) filmpjes. Daarnaast kunnen inwoners met burgemeester en wethouders in gesprek via livestreams op facebook.		
7	Overige activiteiten en resultaten • Kleinschalige pilots en onderzoeken met betrekking tot het gebruik van innovatieve vormen / nieuwe digitale technologieën bij dienstverlening. • Onze gemeente voldoet aan de wettelijke verplichting per 18 april 2019 om elektronische facturen te ontvangen en te verwerken. Een e-factuur is een gestructureerd, digitaal bestand (maar geen pdf). Hierdoor kunnen facturen geautomatiseerd ingelezen en afgehandeld worden, met als resultaat snellere afhandeling en een meer betrouwbare overheid. • In 2019 is een start gemaakt om de aanvraag en afhandeling van enkele APV-vergunningen volledig te digitaliseren. Het gaat om de opbreek- en opslagmelding, de evenementenvergunning, de drank- en horecavergunning, de ontheffing parkeren en de standplaatsvergunning. Deze vergunningen zijn gedigitaliseerd met een e-formulier. De verdere afhandeling wordt nog gedigitaliseerd. • Inwoners kunnen via de website een flitsvergunning aanvragen voor bijvoorbeeld een dakkapel: vóór 10.00 uur aanvragen is diezelfde dag een vergunning krijgen. Deze vergunningen worden van ontvangst tot verzending volledig digitaal afgehandeld. • Onderzoek uitgevoerd naar nut en noodzaak van een (generiek) digitaal klantportaal . Het onderzoek laat zien dat er voldoende behoefte is aan digitale portaalfuncties bij inwoners, vooral bij inwoners die frequent contact hebben met de gemeente over voor hen belangrijke zaken. Echter, om een digitaal klantportaal te realiseren, zal nog een aantal technische en organisatorische vraagstukken aangepakt moeten worden. Bovendien kan ook al winst behaald worden als de gemeentewebsite verder wordt geoptimaliseerd. • Verbeteracties uitgevoerd voor verleiding naar digitale kanalen via brieven en brochure over verhuizen. • Sinds januari 2019 kunnen inwoners via de eenvoudige tool Bereken Uw Recht (BUR), op basis van hun gegevens een antwoord krijgen op de vraag of zij recht hebben op een minimaregeling. Denk aan een tegemoetkoming in de kosten voor hun kind of bijzondere bijstand. • Door realisatie van e-naturalisatie in samenwerking met de IND verloopt het naturalisatieproces sneller. • We werken aan de (door)ontwikkeling van één integraal burgerzakensysteem. Het systeem ondersteunt alle processen op het gebied van burgerzaken, zoals paspoorten, rijbewijzen en verhuizingen. Met het nieuwe systeem wordt de dienstverlening voor deze vaak cruciale producten sneller en betrouwbaarder verleend. Het systeem is ook gekoppeld met ons zaak- en archiefsysteem, dat geeft ons onder andere de mogelijkheid om inwoners te informeren via MijnOverheid Berichtenbox en Lopende Zaken. • In het voorjaar van 2019 is gestart met een pilot voor het digitaal aanvragen van een rijbewijs, waardoor inwoners die hun rijbewijs willen verlengen dit direct via een gecertificeerde fotograaf en het CBR kunnen aanvragen. Deze pilot loopt nog. • SMS notificatie afhalen paspoorten en rijbewijzen: inwoners ontvangen een melding als het paspoort of rijbewijs klaarligt. • Digitaal kunnen vermissingen van reisdocumenten doorgegeven worden en het is nu mogelijk om een aanvraag Verklaring omtrent Gedrag digitaal te doen.		Bedrijfsvoering Sociaal Fysiek Dienstverlening

8	Online sekseregistratie • We willen onnodige sekseregistratie in e-formulieren voorkomen. Er wordt een nieuw technisch *framework* ontwikkeld dat het mogelijk maakt om naast een optie voor 'man' of 'vrouw' ook een optie voor 'intersekse' of 'onbekend' toe te voegen.		Dienstverlening Sociaal
9	Tozo • In mei 2020 is de aanvraag voor de Tijdelijke ondersteuningsmaatregel zelfstandige ondernemers (Tozo) via een toegankelijk e-formulier ontwikkeld, inclusief een volledig digitaal afhandelproces voor snelle afwikkeling en uitbetaling.		Dienstverlening Sociaal

Deregulering vereenvoudigt onze dienstverlening			
Zie *Stand van zaken deregulering en administratieve lastenverlichting* (X.2019.12916)			
1	Ontregelteam • Eén van de onderdelen van de dereguleringsaanpak (X.2019.12916) is 'het leren van andere gemeenten'. Daarbij wordt bijvoorbeeld het ontregelteam in gemeente Den Haag genoemd, dat kijkt naar mogelijkheden om op basis van klantsignalen de dienstverlening te verbeteren. Wij hebben stappen gezet om binnen gemeente Haarlemmermeer een ontregelteam op te zetten. (Verwachting kick-off einde 2020). • Onder andere de trends uit de jaarlijkse openbare klachtenrapportages en de signalen van de Gideonsbende worden gebruikt om kansrijke casussen te selecteren voor uitwerking door het Haarlemmermeerse Ontregelteam.		Dienstverlening
2	Klachtenafhandeling Omgevingsdienst • Het afgelopen half jaar is er een uitgebreide analyse uitgevoerd over de klachtenafhandeling en de beantwoording van vragen. Er worden op basis van dit klanttevredenheidsonderzoek een aantal verbeterpunten opgepakt: • De communicatie vanuit de zaak (bijvoorbeeld een lopende aanvraag) en het e-formulier is aangepast. • Er vindt een nadere verkenning plaats hoe het klachtenproces beter georganiseerd kan worden. Er is een pilot gestart met een omgevingsmanager die gebiedsgericht klachten en aandachtsdossiers gaat oppakken. • Diverse interne en externe afspraken zijn verduidelijkt en/of aangescherpt.		Fysiek Dienstverlening
3	Corona pandemie effecten • Horeca-ondernemers hebben door corona-noodmaatregelen meer ruimte gekregen voor het exploiteren van terrassen. Of deze lastenverlichting op termijn een structureel karakter krijgt zal moeten worden bezien. • Bij de aanvraag voor Tozo-steunmaatregelen is vooral ingezet op digitale dienstverlening. Afgezet tegen een papieren aanvraag levert het direct digitaal inrichten van de aanvraag beduidend minder administratieve lasten op voor de betrokken ondernemers.		Fysiek Sociaal Dienstverlening

Persoonlijk contact, we ontwikkelen maatwerk			
Zie ook Voorjaarsnota 2020 (2020.0001062) en raadsbrief Meldpunt brieven (X.2020.01984)			
1	Verbeteren brieven • De gemeente verstuurt elk jaar meer dan 50.000 brieven over veel verschillende onderwerpen. Sinds een half jaar spannen we ons extra in om de kwaliteit van deze brieven te verhogen. Dat doen we onder meer via interne schrijftrainingen		Dienstverlening Bedrijfsvoering

	en door steekproefsgewijs brieven aan een intern panel van goede schrijvers voor te leggen. Door steeds kritisch naar onze eigen teksten te kijken, organiseren we een continue verbetercyclus. • Er is een geactualiseerde schrijfwijzer uitgegeven. • Er is een meldpunt opgezet waar klanten onduidelijke brieven kunnen melden aan de gemeente. Op basis van deze meldingen worden brieven continue verbeterd. Er wordt herhaaldelijk over dit meldpunt gecommuniceerd.		
2	Webcare • We staan steeds in contact met inwoners en ondernemers via de sociale media en reageren snel op vragen en opmerkingen. Deze variëren van persoonlijke vragen en zorgen tot grote issues als coronacrisis, afvalstoffenbeleid, woningnood en de kwaliteit van de openbare ruimte. • Daarnaast zijn we met webcare ook steeds aanwezig in de vele openbare Facebookgroepen waarvan elke kern er minstens één heeft. Onze aanwezigheid op de digitale dorpspleinen wordt gewaardeerd en men betrekt ons actief bij de gesprekken. • We zijn met webcare altijd nabij, persoonlijk en betrokken en dragen zo bij aan een positief imago. We weten wat er speelt en zijn daarmee in staat dienstverlening en communicatie optimaal te laten aansluiten bij de behoefte en verwachting van onze inwoners. • We monitoren het online sentiment binnen gesprekken op social media over veel onderwerpen die onze inwoners en gemeente aangaan. Zo weten we wat er speelt en kunnen we soms reageren om de nuance aan te brengen of onduidelijkheden weg te nemen. • Berichten in 2019: 22.305 WhatsApp berichten, 14.410 Twitter berichten @Haarlemmermeer en 176 privéberichten (*direct messages* gericht aan @Haarlemmermeer). 7.998 Facebook berichten en 1.688 privéberichten. Berichten in 2020 (januari tot en met juli): 7.235 Twitter berichten @Haarlemmermeer en 131 privéberichten, 5.718 Facebook berichten en 2.296 privéberichten. Ten opzichte van dezelfde periode in 2020 zien we een stijging van het gebruik van Facebook en een daling van het gebruik van Twitter.		Dienstverlening Bedrijfsvoering
3	WhatsApp • We hebben ingezet op het verbeteren van de mogelijkheden om face-to-face, telefonisch of via sociale media en WhatsApp contact te hebben met de gemeente. Hiermee konden we dienstverlening op maat bieden, afgestemd op de behoefte van de inwoner, instelling en ondernemer. • Vanwege de bepalingen in de servicevoorwaarden voor het gebruik van dit kanaal door de overheid, hebben we moeten besluiten het gebruik van Whats-App tijdelijk te stoppen. We doen op dit moment onderzoek naar een goed alternatief voor deze hooggewaardeerde contactmogelijkheid zoals bijvoorbeeld webchat.		Dienstverlening

Inclusieve dienstverlening			
Zie Voortgang uitvoering Lokale Inclusie Agenda (LIA) 2019 (X.2019.16407)			
1	Toegankelijkheid website • De toegankelijkheid van de gemeentelijke websites is verder verbeterd. Dit is uiteraard een continu proces. Er is daarbij nadrukkelijk aandacht gegeven aan het verbeteren van de PDF-documenten; • Er zijn ongeveer 3000 ontoegankelijke PDF-documenten van de gemeentelijke website verwijderd. In veel gevallen kwam hiervoor een toegankelijk alternatief		Dienstverlening

	in de plaats, bijvoorbeeld een e-formulier of een webpagina. Voor de PDF-documenten die nog niet verwijderd konden worden omdat een toegankelijk alternatief (nog) niet mogelijk was, wordt gekeken naar het verbeteren van deze documenten om ze alsnog toegankelijk te maken. En welke ondersteuning de organisatie hierbij nodig heeft. Er is bijvoorbeeld een handleiding en een beslisboom ontwikkeld die binnen de organisatie verspreid worden. • De zoekmachine op de website is aangepast waardoor deze beter toegankelijk is. • We hebben de website voorzien van informatie ter ondersteuning van dove en slechthorende inwoners.		
2	Toegankelijke publiekshal • In samenwerking met TU Delft, de VNG en andere gemeenten uit de regio hebben wij concepten bedacht voor de fysieke toegankelijkheid van de publiekshal. De concepten voor bijvoorbeeld digitale zelf-service, *wayfinding* en voorzieningen voor slechtzienden en slechthorenden worden in 2021 nader uitgewerkt en gebruikt als input voor de ontwikkeling van het nieuwe raadhuis.		Dienstverlening Sociaal
3	Clientondersteuning • Met gebruik van de landelijke campagne www.clientondersteuning.co.nl versterken wij de rol en functie van de clientondersteuners in onze gemeente, conform onze zorgplicht op basis van de Wmo. De professionele 'meedenkers' van MeerWaarde en MEE informeren en adviseren inwoners met een verminderde zelfredzaamheid (door laaggeletterdheid, het hebben van een aandoening, beperking of chronische ziekte) of beperkt eigen netwerk persoonlijk over 'levensbrede' vragen en voor hen passende voorzieningen voor welzijn, inkomen, werk, wonen en zorg. Zij ondersteunen hen bij het verhelderen van vragen, het voorbereiden en doen van (digitale) aanvragen bij instanties, en bemiddelen waar nodig.		Dienstverlening Sociaal

Vooruitblik: activiteiten strategische agenda 2020-2021		
Onderwerp	**Activiteiten[1]**	**Planning**
Kanaalstrategie opstellen	• Bepalen huidige situatie en aandachtspunten • Bepalen ambitieniveau kanaalstrategie, gewenste situatie: multi-channel, cross-channel, omni-channel. • Maken van keuze (nieuwe) kanalen en kanaalverhouding • Opstellen kanaalstrategie	Q3 2020- Q4 2021
Telefonische bereikbaarheid verbeteren	• Interne bereikbaarheid verbeteren; centrale registratie terugbelnotities, betere vindbaarheid informatie, 0-meting • Voorkomen onnodig klantcontact; heldere (bulk-)brieven	Q2 2020 – Q4 2021
Digitale dienstverlening verbeteren	• Intensiveren gebruikersonderzoek • Doorontwikkeling e-formulieren • Doorontwikkeling MOB • Website verbeteren (inclusief toegankelijkheid) • GEO/kaartinformatie gebruiken waar relevant • Kanaalsturing/ kanaalverleiding digitaal • Implementeren conclusies en aanbevelingen klantportaal	Q1 2020- Q4 2020
Brieven verbeteren	• Richtlijnen/criteria opstellen voor het maken van een goede brief. • Meetbaar maken kwaliteit brieven en daarop sturen • Trainingen schrijven goede brieven • Advies aanpassing standaard sjablonen/tekstblokken en advies naar clusters • Meldpunt onduidelijke brieven	Q1 2020- Q4 2021
Publiekshal raadhuis, tijdelijke huisvesting, nieuwe raadhuis en andere fysieke locaties	• Vormgeving publiekshal vanuit visie op dienstverlening en serviceprincipes • Realiseren (digitale) zelf service • Inclusiviteit (aandacht voor kwetsbare doelgroepen zonder stigmatisering)	Q2 2020- Q4 2021
Deregulering	• Vergunningsvrijheid (Vergunningsvrij bouwen pilot Omgevingswet) • Leren van andere gemeenten (bijvoorbeeld Ontregelteam Den Haag) • Doorontwikkeling digitale dienstverlening • Deregulering binnen Omgevingswet	Q1 2020- Q4 2021
Participatie en gebiedsgericht werken	• Ruimte creëren voor initiatief van inwoners en ondernemers • Gebiedsgerichte aanpak • Blijvende aandacht voor participatie organiseren • Inzet e-participatie gemeentebreed	Q1 2020- Q4 2021
Houding en Gedrag	• Dienstverlening meer in DNA brengen van organisatie en ambtenaren vanuit bestaande activiteiten (betere brieven, telefonische bereikbaarheid, zaakgericht werken, Omgevingswet, participatie); • Aansluiten bij bestaande initiatieven zoals *hostmanship* en competenties Omgevingswet	Q3 2020- Q4 2021
Zaakgericht werken	• Inbedding in reguliere werkprocessen • Verder optimaliseren/digitaliseren/zaakgericht inrichten afhandelprocessen (River+) • Verhogen gebruik DigiD, eHerkenning, MijnOverheid	Q3 2020- Q4 2021
Implementatie nieuwe wetgeving	• Wet Digitale Toegankelijkheid • Omgevingswet • Wet Elektronische publicaties • Wet Digitale Overheid, Wet Open Overheid, Wetgeving Single Digital Gateway	Q3 2020- Q4 2021
Meten en monitoren	• Gebruikersonderzoek intensiveren (ook met mensen met een beperking) • Kwaliteitscriteria opstellen producten, diensten en kanalen: servicenormen • Dienstverlening meetbaar maken • Meten van de fysieke dienstverlening bijvoorbeeld door plaatsen van inclusieve zuil met smileys	Q1 2020- Q4 2021

[1] *Gedurende het proces worden deze activiteiten nader gespecificeerd. Er zullen duidelijke en haalbare ambitieniveaus worden benoemd die ook meetbaar zijn.*