

Aan de gemeenteraad

Ons kenmerk 544963
Bijlage(n) - 675412

03 SEP 2024

Onderwerp Voortgangsinformatie gemeenteraad dienstverleningsprogramma Datum 2 september 2024

Geachte raadsleden,

Op 16 januari 2024 is tijdens een raadsinformatiebijeenkomst de nulmeting van de dienstverleningsvisie gepresenteerd. De afgelopen periode zijn diverse interne organisatorische maatregelen getroffen. Met deze brief informeren wij u over de huidige stand van zaken en de voortgang van het proces om de uitvoeringskwaliteit te vergroten.

Kwaliteit dienstverlening versterken we

De schaalgrootte van Midden-Delfland biedt kansen op een meer persoonlijke dienstverlening dan bij grote gemeenten. Het zijn van Cittaslow houdt ook in dat een hoge kwaliteit verwacht wordt. Wij hebben daarom als ambitie geformuleerd dat onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties recht hebben op een kwaliteit van dienstverlening die ligt boven het landelijk gemiddelde. Deze ambitie is in afstemming met het directieteam (DT) vastgesteld. Voor de organisatie is dit door het DT als een topprioriteit omarmd. Op het nakomen van afspraken wordt nadrukkelijk gestuurd door de directie en teamleiders. Organisatiebreed is de bewustwording vergroot dat inwoners, ondernemers en organisaties geen keuzemogelijkheid hebben voor het afnemen van gemeentelijke diensten. Met praktijkvoorbeelden zijn de negatieve effecten zichtbaar gemaakt voor inwoners, het eigen werk en de collega's van het klantcontactcentrum (KCC). Concrete producten waar dit voor geldt zijn terugbelverzoeken, mailcontact, vergunningen, aanvragen sociaal domein en afhandeling van meldingen openbare ruimte.

Werken aan basis vanuit houding en gedrag

De gemeentelijke dienstverlening is veelal gebonden aan wettelijke regels en intern vastgelegd in procedures, werkafspraken e.d. Het verschil in beleving van de kwaliteit door inwoners wordt gemaakt door persoonlijke aandacht en maatwerk. In onze aanpak om de kwaliteit verder te verbeteren is in eerste instantie gestuurd op bewustwording vanuit houding en gedrag; een verdere omslag naar 'werken vanuit de bedoeling'. Regels zijn dan bij voorkeur een instrument en geen middel. Deze werkwijze houdt niet in dat inwoners altijd krijgen wat men vraagt; beleid en regelgeving zijn en blijven leidend. Wel houdt deze werkwijze in dat serieus wordt geluisterd, of bij niet kunnen voldoen gezocht wordt naar een passend alternatief. Is geen alternatief mogelijk of kan de aanvraag om inhoudelijke redenen niet worden toegekend, dan wordt inhoudelijk toegelicht wat de reden hiervan is. Doel is dat ook bij hoog percentage van de afgewezen situaties de contacten met de gemeente als positief worden ervaren. Wij zijn ons er van bewust dat bij een deel van deze categorie inwoners de dienstverlening als onvoldoende wordt aangeduid; dit als gevolg van het feit dat men niet heeft gekregen wat gevraagd werd.

Aanpak 1e half jaar 2024

Ieder team heeft met elkaar afspraken gemaakt over een eigen aanpak tot verbetering van de dienstverlening. Randvoorwaarden hierbij zijn de kwaliteitseisen die in de [Dienstverleningsvisie \(raadsvergadering 18 april 2023\)](#) zijn opgenomen. Een teamaanpak zorgt voor draagvlak en past ook beter bij het verschil in product dat vanuit de gemeenschap gevraagd wordt. Het sociaal en ruimtelijk domein zijn immers in product en doelgroep zeer verschillend.

Over de algemene onderwerpen van telefonisch contact, mailverkeer, vergunningen, aanvragen sociaal domein en meldingen openbare ruimte zijn praktische oplossingen gedeeld tussen de teamleiders. Een uitkomst is bijvoorbeeld dat veel gestelde vragen (FAQ) zijn uitgewerkt in antwoorden voor het klantcontactcentrum. De inwoner krijgt dan direct de gevraagde informatie. Medewerkers van de vakafdeling hoeven minder vaak inwoners terug te bellen.

Op 23 mei was voor alle medewerkers een formeel 'startmoment' met het programma Dienstverlening en Heldere Taal. In dat dagdeel hebben acteurs de medewerkers laten voelen en zien hoe inwoners het ervaren als onduidelijk wordt gecommuniceerd, te laat wordt gereageerd of niet met hen wordt meegedacht. Tevens is tijdens dat dagdeel de schrijfwijzer 'heldere taal' geïntroduceerd. Hiermee wordt vooruitgelopen op het in werk treden van het wetsvoorstel 'Versterking waarborgfunctie Algemene wet bestuursrecht'. Dit wetsvoorstel is een direct uitvloeisel van de Toeslagenaffaire en introduceert meerdere logische wettelijke randvoorwaarden op het dienstbaar zijn van de overheid en het toepassen van de menselijke maat.

Programmatische aanpak is noodzakelijk

Uit de overleggen met de afdelingen en teams zijn meerdere maatregelen en oplossingen naar voren gekomen. De implementatie daarvan dient plaats te vinden in de verschillende ondersteunende elektronische systemen, procedures en interne werkafspraken. Vooruitlopend hierop zijn ad-hoc maatregelen genomen. Om de kwaliteit van de dienstverlening structureel te verbeteren en vooral ook te bestendigen is een programmatische benadering wenselijk. Wijziging van een werkafpraak heeft vaak ook een doorwerking in systemen en andere werkafspraken. Dit vraagt een volgorde in afhandeling. Tegelijkertijd moeten die wijzigingen vastgelegd worden, gedeeld worden op het intranet en georganiseerd worden dat de voortgang en eventuele wijzigingen ook structureel verwerkt worden.

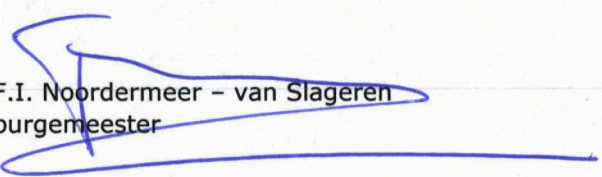
Tegelijkertijd zijn er ook diverse actuele ontwikkelingen die meegenomen worden bij de uitwerking. Een voorbeeld is de eerder genoemde wijziging van de Algemene wet bestuursrecht. Ook de wettelijke wijzigingen op het terrein van inwoners- en overheidsparticipatie in de Gemeentewet en de implementatie van de Omgevingswet moeten daarbij worden meegenomen. Daarnaast dient ook bewaakt te worden dat wordt op aangesloten op lokale ontwikkelingen. Voorbeelden hiervan zijn ambities van inwoners die voortvloeien uit de Toekomstvisie 2050, uitwerking van de kernwaarden vanuit de visie van Cittaslow Nederland, een actualisatie van het Beleidskader communicatie en de uitwerking van het [collegewerkprogramma 2024-2026](#).

Bovenstaande schets van (interne) maatregelen geeft naar onze mening een overzichtelijk inzicht in de organisatorische aanpak van de verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening. Hierbij zorgen we voor een programmatische aanpak om de kwaliteit verder te verbeteren en organisatorisch te borgen.

Met vriendelijke groet,
het college van burgemeester en wethouders,



M.A.J. Born
gemeentesecretaris



F.I. Noordermeer - van Slageren
burgemeester