
Hé gemeente, dat kan toch makkelijker?!
Dat horen we graag van jou.
Denk jij mee?

Inhoudsopgave rapportage

1. Inleiding
2. Hoe is het onderzoek uitgevoerd?
3. Resultaten | Algemeen beeld
4. Resultaten | Inwoners (1/2)
5. Resultaten | Inwoners (2/2)
6. Resultaten | Medewerkers gemeente Raalte
7. Welke projecten lopen er al ter verbetering van onze dienstverlening?
8. Conclusies

Met deze rapportage leveren we de resultaten op van het onderzoek ‘Eenvoudig Geregeld’.

- Opdrachtgever: Gemeenteraad Raalte
- Portefeuillehouder: Burgemeester Rob Zuidema
- Opdrachtnemer: Tamara Schrör

1. Inleiding

Aanleiding

In 2023 heeft de gemeenteraad de strategische raadsagenda vastgesteld, waarvan 'Eenvoudig geregeld' het eerste onderwerp is. De Raad wil hierbij samen met inwoners en ambtenaren ontdekken, wat er eenvoudiger kan. Het doel hiervan is een zo eenvoudig en prettig mogelijke ervaring voor inwoners bij de gemeente Raalte, waarbij zij niet onnodig vastlopen.



Doelstelling

Het doel van dit project is om de gemeenteraad inzicht te geven in welke verbeteringen er gemaakt kunnen worden bij het afnemen van producten en diensten door inwoners binnen de gemeente Raalte. Op deze manier streven wij ernaar onze dienstverlening te blijven verbeteren door drempels en overbodige bureaucratie te verminderen en inwoners een zo eenvoudig en prettig mogelijke ervaring te geven.

2. Hoe is het onderzoek uitgevoerd?

Inwoners

Dataverzameling door middel van een formulier, verspreid via:

- Het digipanel
- Gemeentepagina in Sallands weekblad
- Vragenlijsten in de publiekshal
- Interviews in de publiekshal
- Campagne op social media kanalen

Bestaande bronnen die zijn gebruikt:

- 2-jaarlijks onderzoek 'Waar Staat Je Gemeente' (WSJG), 2023
- Interviews vanuit de opgave 'Wijken en dorpen'

Analyse

1. De data is beoordeeld, gecategoriseerd en gefilterd door twee medewerkers van gemeente Raalte. Hierdoor ontstond een voorlopige lijst van initiatieven.
2. Deze initiatieven zijn naast de resultaten van WSJG, de interviews van de opgave 'Wijken en Dorpen' en de antwoorden van medewerkers gelegd.
3. De initiatieven zijn hierna gezamenlijk beoordeeld door een panel van zes medewerkers uit alle domeinen. Vanuit inhoudelijke kennis zijn de initiatieven op haalbaarheid getoetst.
4. Dit resulteerde in de kortere lijst met haalbare initiatieven die het waard zijn om verder te onderzoeken en die worden teruggekoppeld aan de gemeenteraad.

Medewerkers van de gemeente

Dataverzameling door middel van een formulier, verspreid via:

- SharePoint
- Aangejaagd via MT en teamleiders

Analyse

Waar nodig zijn er gesprekken gevoerd met de desbetreffende medewerker om het initiatief te bespreken. Hierbij is het onderwerp verdiepend besproken en met inhoudelijke kennis beoordeeld op haalbaarheid.



“Hé gemeente, dat kan makkelijker”

We doen ons uiterste best om jou als inwoner van de gemeente Raalte zo goed mogelijk te helpen. Bijvoorbeeld bij het aanvragen van een paspoort, zorg of ondersteuning of het doorgeven van een melding.

We zien dat sommige dingen in onze dienstverlening eenvoudiger kunnen. Denk jij met ons mee? Om je te bedanken verloten we onder alle deelnemers tien waardebonnen ter waarde van 20 euro.

Ga naar: raalte.nl/dienstverlening
of bel naar: 0572 34 77 99

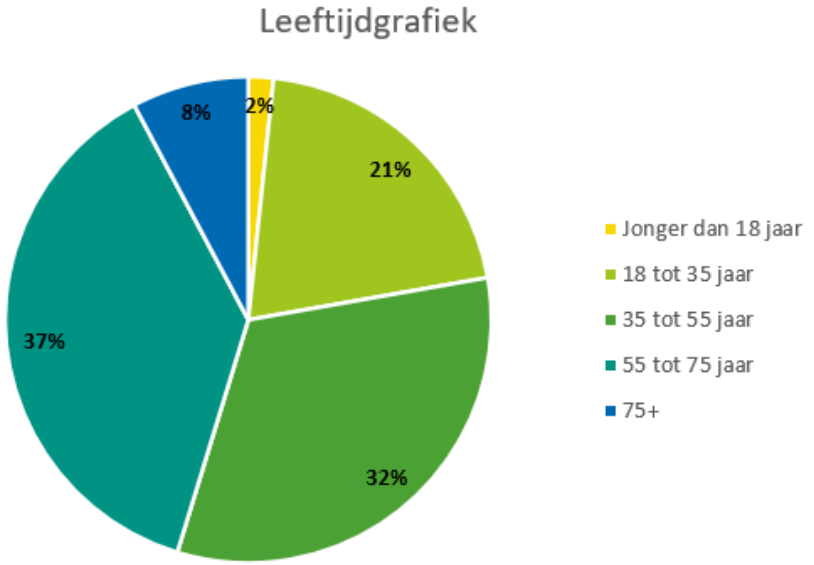
Gemeente Raalte

3. Resultaten | Algemeen beeld

Inwoners

Respons

Vanuit de inwoners is er een totaal respons van 343 reacties. Er zijn 266 reacties (78%) binnen gekomen via de online vragenlijst en 76 reacties via de fysieke vragenlijst en interviews in de publiekshal (22%). In de grafiek hiernaast is de leeftijdsverdeling te zien.



Om te komen tot de initiatieven die drempels opleveren, hebben we de volgende antwoorden eruit gefilterd:

- De positieve reacties (125 reacties = 36%)
- Klachten en lege velden: geen tip om het makkelijker te maken.
- Antwoorden over gedrag en houding: heeft met de ervaring te maken, niet om het makkelijker te maken.
- Antwoorden over de uitvoer: dit zijn geen directe initiatieven om het makkelijker te maken.

Uiteraard worden bovenstaande antwoorden wel teruggekoppeld aan het betreffende domein.

Op deze manier zijn we van 343 reacties terug gegaan naar 142 reacties die we meenamen in de verdere analyse.

Medewerkers gemeente Raalte

Vanuit de medewerkers zijn er in totaal 9 reacties opgehaald. Deze zijn afzonderlijk geanalyseerd.

4. Resultaten | Inwoners (1/2)

Haalbare initiatieven

Na het categoriseren hebben we een voorlopige lijst met initiatieven besproken met een panel van medewerkers van gemeente Raalte. Hierbij zijn zowel veelvoorkomende als waardevolle unieke antwoorden meegenomen. Uiteindelijk hebben we de volgende lijst met haalbare initiatieven opgesteld waarmee we drempels kunnen wegnemen:

Initiatief en toelichting	Domein	Status
Reisdocumenten afhalen zonder afspraak Inwoners vinden het prettig om zonder afspraak het reisdocument af te halen.	Publiek	
Terugkoppeling na het doen van een aanvraag Een terugkoppeling na een aanvraag van bijvoorbeeld een product of vergunning geeft de aanvrager een overzicht van wat er is aangevraagd, informeert over de status en geeft eventueel de vervolgstappen van het proces weer. Ook geeft het de mogelijkheid om contact op te nemen bij vragen.	Overstijgend	
Chat functie bij MOR Een chat mogelijkheid om vragen te stellen bij het doen van een Melding Openbare Ruimte.	Beheer	
Verbeterde integrale samenwerking Dit wordt zowel door inwoners als medewerkers benoemd. Voorbeelden: • *Een inwoner meldde het overlijden van zijn/haar partner en vroeg om de invalide parkeerplaats te verwijderen. De melding van overlijden gaat naar domein publiek en sociaal, terwijl cluster verkeer en domein beheer verantwoordelijk zijn voor uitvoering.* • *Betere afstemming tussen collega's van verschillende disciplines: weten wie waar mee bezig is en wie waarvoor verantwoordelijk is. Het is regelmatig zoeken om de juiste collega te vinden die over een specifiek onderwerp gaat.*	Overstijgend	
Vereenvoudigen aanvraagprocessen 1) Het eenvoudiger maken van aanvraagformulieren, bijvoorbeeld door de complexiteit en de taal van vragen te vereenvoudigen. 2) Het gebruik maken van formulieren die al deels zijn ingevuld. Denk hierbij aan een evenementenvergunning, leerlingen vervoer en andere gegevens die al bij ons bekend zijn. PodiumD Formulieren staat op de planning en er wordt ook gekeken naar hoe data ons kan helpen bij aanvragen.	Overstijgend	
Fotoservice reisdocumenten op het gemeentehuis De optie om op het gemeentehuis een pasfoto te kunnen maken zodat alles op één plek wordt aangeboden. Er komt volgend jaar mogelijk een wet digitale fotografie. Als dit niet doorgaat, is het advies om deze drempel te onderzoeken.	Publiek	

Wordt onderzocht

Wordt al aan gewerkt

5. Resultaten | Inwoners (2/2)

Hieronder staan de initiatieven die naar voren kwamen, maar waar al aan wordt gewerkt door de organisatie. De resultaten uit dit onderzoek versterken dus de noodzaak van deze projecten.

Initiatief en toelichting	Domein	Status
Betere (telefonische) bereikbaarheid Het gaat hier om teruggebeld worden en de juiste persoon of afdeling kunnen vinden, zonder al te veel moeite. Hier wordt al op verschillende plekken aan gewerkt, zoals doorgeleiding tussen Klantportaal en Sociaal loket. Ook gaan we bellen met Teams waarmee we dit kunnen verbeteren.	Overstijgend	●
Via DigiD online producten en diensten aanvragen De mogelijkheid om in te loggen op DigiD bij het aanvragen van producten en diensten. Er wordt al onderzocht of een portaal wenselijk is.	Overstijgend	●

● Wordt onderzocht
● Wordt al aan gewerkt

6. Resultaten | Medewerkers gemeente Raalte

Vanuit onze collega's zijn de volgende initiatieven doorgegeven waarop zij onnodig drempels ervaren. Deze antwoorden zijn besproken met de betrokken medewerkers om te bepalen of ze haalbaar en/of al in ontwikkeling zijn. Hieronder een overzicht van drempels die door collega's zijn aangedragen:

Initiatief	Toelichting
Vereenvoudigen verkeersmelding	Bij het doen van een verkeersmelding wordt momenteel veel informatie van inwoners gevraagd. Niet alle gevraagde informatie is noodzakelijk. Dit kan makkelijker gemaakt kunnen worden voor inwoners.
Sneller uitsluitsel kunnen geven over inwonersinitiatieven naar inwoners toe.	Een inwonersinitiatief ontstaat wanneer iemand een idee heeft om de buurt te verbeteren. Dit vraagt om een projectplan en contact met de gemeente vanuit de inwoner. Intern is het proces complex en onduidelijk, vooral wanneer meerdere domeinen betrokken zijn. Terwijl het juist zo waardevol is om inwoners hierin te ondersteunen.
Urenregistratie vrijwilligersvergoeding afschaffen	Vrijwilligers voor bijv. Adviesraad sociaal domein en kernteam sport moeten maandelijks een urenregistratie bijhouden. Dit kan efficiënter en prettiger via een eenmalige verklaring.
Stoppen met verhuur van reststroken grond aan inwoners en bedrijven.	De verhuur van reststroken grond aan inwoners en bedrijven brengt veel werk met zich mee, maar levert weinig op.
Het interne politieke proces vereenvoudigen.	Het kost soms veel tijd en werk om alles voor te bereiden voor een raadsvergadering (via portefeuillehouder, college naar raad). Mogelijk kan dit efficiënter en eenvoudiger voor kleinere onderwerpen.
Vergunningsplicht voor een huisnummeraanvraag weghalen.	Het proces rond het huisnummerbesluit en het aanvragen van nutsvoorzieningen duurt lang. Een elektriciteitsaansluiting kan pas worden aangevraagd na toekenning van een huisnummer, dat pas wordt verstrekt na een bouwvergunning. Dit achtereenvolgende proces veroorzaakt vertraging. Zou de vergunningsverplichting niet kunnen vervallen, zodat huisnummers eerder worden uitgegeven? Zo kunnen beide processen parallel lopen en onnodige wachttijd worden voorkomen.


LUNCHROOM SUSHI & GRILL
-20%

7. Wat doen we nog meer ter vereenvoudiging van de dienstverlening?

Naast de genoemde initiatieven uit het onderzoek, lopen er verschillende projecten binnen de organisatie om de dienstverlening te vereenvoudigen:

- **Telefonische bereikbaarheid:** Door het project *'Bellen met Teams'* zijn er nieuwe technische mogelijkheden en worden werkafspraken vernieuwd (livegang: februari 2025).
- **Aanvraagprocessen vereenvoudigen:** Het product *PodiumD Formulieren* start in Q2 2025 (afhankelijk van DOWR-planning en inzet eigen mensen). Naast technische omzetting adviseren wij ook een inhoudelijke optimalisatie, zoals eenvoudigere vragen en gebruik van bestaande gegevens (zowel persoonsgegevens als een complete evenementenvergunning).
- **Procesregisseurs:** MT versterkt de organisatie met twee procesregisseurs om de medewerkers in de domeinen te ondersteunen bij het doorvoeren van procesverbeteringen.
- **DigiD voor online aanvragen:** Start project *PodiumD Portaal* in Q2 2025. Inwoners kunnen met DigiD inloggen en hun aanvragen en gegevens volgen in een eigen portaal. Binnen het sociaal domein wordt een soortgelijk portaal geïmplementeerd waarin inwoners ook aanvragen kunnen indienen en volgen.
- **Waar Staat Je Gemeente 2025 (WSJG):** Om de twee jaar neemt de gemeente Raalte deel aan het landelijke benchmarkonderzoek WSJG, waarbij inwoners worden bevraagd over maatschappelijke thema's.
- **Ontwikkelaar Dienstverlening:** Vanaf maart 2025 start de ontwikkelaar, waarbij degene de concrete opdracht krijgt om onze klanttevredenheid kort cyclisch te meten en de opbrengsten om te zetten in verbeteracties.
- **Project data gedreven werken:** Lopend project voor meer data gedreven beslissingen.
- **Kernwaarden herladen:** Vanaf 2025 een vernieuwde focus op onze kernwaarden omdat dit de Raaltese kleur aan onze dienstverlening geeft. Dit doen we door:
  - Mystery visits gericht op houding en gedrag.
  - Na een organisatiebrede kick-off zorgt een klein groepje collega's voor blijvende aandacht en het verder implementeren van de menselijke maat in onze dienstverlening. Vanuit deze collega's zullen ook verbeteringen voor onze dienstverlening naar voren komen waarmee we aan de slag gaan.

8. Conclusies

- De resultaten uit de voorgaande pagina's zijn getoetst op haalbaarheid. Dat wil zeggen: er is gekeken in hoeverre er bijvoorbeeld wettelijk kaders zijn die het weghalen van een drempel belemmert.

- Er zijn vooral reacties gekomen op de domeinen Publiek en Beheer. Vooraf hadden we de aanname dat er meer drempels zouden zijn in het sociale- en ruimtelijke domein (zoals vergunningaanvraag). Het feit dat deze niet naar voren zijn gekomen kan twee dingen betekenen: 1. Zij ervaren geen drempels, 2. We hebben deze doelgroepen niet voldoende bereikt. We hebben ervoor gekozen om deze opdracht breed uit te zetten, zonder sturing of verdieping per domein. We nemen dit als leerpunt mee bij het uitzetten van toekomstige onderzoeken.

- Alle opgehaalde initiatieven krijgen in de organisatie een plek bij de ontwikkelingen op het terrein van dienstverlening of worden opgepakt in de specifieke domeinen.

- Naast de initiatieven die we uit het onderzoek hebben gehaald, blijven we daarnaast continu aandacht besteden aan het vereenvoudigen van onze dienstverlening.