

Heerlen

raadsinformatiebrief

Heerlen,
9 april 2024

Documentnummer
95613

Onderwerp

Leidraad dienstverlening (toezegging 3084)

Inleiding/aanleiding

In de raadsvergadering van 1 november 2023 is u toegezegd om u te informeren over de stand van zaken te geven omtrent de visie en uitvoeringsagenda dienstverlening (toezegging 3084).

Dienstverlening is een belangrijk thema in het coalitieakkoord 2022 – 2026. Doelstellingen voor de coalitieperiode zijn geformuleerd. Kort en krachtig: Een dienstverlening die recht doet aan de belangen van inwoners en ondernemers en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, waarbij we oog hebben voor de menselijke maat.

We zitten niet stil op het gebied van dienstverlening. Er zijn al veel oplossingen gerealiseerd en initiatieven gepland. Zo werken we onder andere aan de doorontwikkeling van de meldingen app Signalen en worden alle melders nagebeld. Inwoners kunnen vragen aan de gemeente stellen via WhatsApp en de live chat. In het sociaal domein wordt gewerkt aan de digitalisering van het statusmutatieformulier-proces en met de komst van de Omgevingswet zijn alle standaardbrieven aangepast met de uitgangspunten van Heldere Taal. Bij Burgerzaken zijn de afhandeltijden van de verschillende afschriften en uittreksels verkort door de komst van het nieuwe zaakstelsel en de facturatie achteraf vindt nu plaats binnen twee weken na behandeling van de aanvraag (dit was eerder soms een half jaar).

De leidraad dienstverlening helpt om de doelstellingen en initiatieven in samenhang te ontwikkelen en vervolgens te vertalen naar concrete acties bijvoorbeeld het benoemen van servicenormen en het monitoren daarvan. Ook het invoeren van een organisatiebrede oplossing voor digitaal klantcontact zit in de steigers.

Leidraad dienstverlening

De gemeente is het lokale gezicht van de overheid waar inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die in onze stad actief zijn, voor honderden producten en diensten terecht kunnen en waar ze in feite elke hulpvraag moeten kunnen stellen. De gemeentelijke dienstverlening is aan verandering onderhevig. Aanvragen worden meer online afgehandeld, wat leidt tot meer gemak, maar ook tot meer afstand.

Naast de verdere opmars van de digitale dienstverlening moet iedereen een beroep kunnen blijven doen op persoonlijk contact met de overheid. Een deskundige, eerlijke en begripvolle overheid, die open met hen communiceert, helder aangeeft wat verwacht mag

worden en in staat is om snel antwoord te geven. Begrijpelijke taal, eenvoudige(re) procedures en waar nodig dienstverlening op maat.

In zeven dienstverleningsprincipes leggen we vast hoe we als organisatie met inwoners en ondernemers om willen gaan:

1. We stellen de vraag van onze inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad centraal.
2. Het contact met inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad is toegankelijk en inclusief.
3. Inwoners, ondernemers, studenten en alle andere mensen die actief zijn in onze stad ervaren ons als één gemeente.
4. We bieden onze diensten fysiek en persoonlijk waar het nodig is, en digitaal waar het kan.
5. Onze dienstverlening is proactief en eigentijds.
6. Informatie is beschikbaar, inzichtelijk en toegankelijk.
7. Onze interne dienstverlening sluit aan bij en ondersteunt de externe dienstverlening.

Maar met een leidraad alleen zijn we er niet. Bij een leidraad horen acties. Die acties zijn uitgewerkt in een uitvoeringsplan. Dit is een concernbreed plan dat zich enerzijds richt op het vormgeven van een goede en betrouwbare dienstverlening, anderzijds op de verdere ontwikkeling van de digitale dienstverlening. Dit uitvoeringsplan wordt met de komst van een projectleider dienstverlening verder vorm gegeven.

Uitvoeringsplan

Het uitvoeringsplan omvat een gemeentebreed onderzoek om per organisatieonderdeel realistische servicenormen op te stellen en te bepalen hoe inwoners en ondernemers in het proces beter geïnformeerd kunnen worden over de afhandeling van hun vraag. Daarnaast willen we onze digitale dienstverlening verder ontwikkelen. Bij dit alles houden we rekening met de wensen van onze inwoners, ondernemers en het college en de gemeenteraad van Heerlen.

Grofweg valt het operationaliseren van de leidraad uiteen in drie deelopgaven:

- Goede en betrouwbare dienstverlening (kwaliteit van de dienstverlening);
- Digitale dienstverlening (de verdere ontwikkeling van het digitale kanaal en de inzet van hulpmiddelen/software);
- Dienstverlening in relatie tot houding en gedrag.

Het uitvoeringsplan beperkt zich tot de eerste twee deelopgaven. De omslag die gemaakt moet worden in houding en gedrag valt buiten de scope van deze opdracht, maakt onderdeel uit van het cultuurtraject 'Heerlen van Morgen'.

Op basis van het uitvoeringsplan dienstverlening wordt een definitieve aanpak opgesteld waarbij ook landelijk ontwikkelingen zoals omnichannel-aanpak (met een omnichannel-strategie wordt een gebruiksvriendelijke klantinteractie ontwikkeld, waarbij al onze interactiekanalen met inwoners naadloos op elkaar aansluiten) en de Wet modernisering elektronisch bestuurlijk verkeer (Wmebv) worden meegenomen. Met de Wmebv krijgen inwoners en ondernemers het recht om officiële berichten elektronisch aan gemeenten te

versturen. Het gaat om berichten die bijvoorbeeld gaan over een aanvraag, klacht of zienswijze. De wet treedt waarschijnlijk 1 januari 2025 in werking.

In dit uitvoeringsplan worden de resultaten van het onderzoek gemeentelijke dienstverlening (maart 2024) meegenomen.

Het uitvoeringsplan heeft een dooplooptijd van twee jaar. In die periode willen we inzicht krijgen in het structureel vormgeven van de doorontwikkeling van de dienstverlening binnen de gemeentelijke organisatie.

Het werven van een projectleider dienstverlening is inmiddels gestart.

Kernthema:

Dienstverlening

Bijlagen

Leidraad dienstverlening "Met oog op de Heerlenaar".

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van Heerlen,
namens dezen,
Wethouder voor Wonen, Milieu en Circulariteit, Dienstverlening en Vastgoed
C. Gelderblom