



Onderwerp Uitvoeringsagenda 2021-2022 Visie op dienstverlening, de menselijke maat	
Nummer	2021/93777
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	PG
Auteur	Scalzo, A.C.M.
Telefoonnummer	023-5114258
Email	ascalzo@haarlem.nl
Kernboodschap	<p>In november 2020 is de visie op dienstverlening door de gemeenteraad vastgesteld. De visie bestaat uit een kompas dat de organisatie helpt om een overheidsinstelling te zijn waar ruimte is voor de menselijke maat van dienstverlening. Zodat de gemeentelijke organisatie geen anoniem overheidsinstituut is voor inwoners en ondernemers.</p> <p>Het realiseren van de visie op dienstverlening gaat niet van vandaag op morgen. De komende twee jaar wordt daarom ingezet om op een aantal onderdelen extra uitvoering te geven aan het dienstverleningskompas.</p> <p>De uitvoeringsagenda voor dienstverlening richt zich enerzijds op projecten met betrekking tot werkwijze, houding en gedrag van de organisatie. Anderzijds richt de uitvoeringsagenda zich op concrete projecten om te werken vanuit de visie en de daarbij behorende werkwijze. De projecten zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening bij meldingen in de openbare ruimte en de afhandeling van klachten. Meldingen in de openbare ruimte zijn één van de toptaken van de dienstverlening van de gemeente Haarlem. Met deze projecten kan de gemeente een zichtbare verbetering van haar dienstverlening realiseren.</p>
Behandelvoorstel voor commissie	<p>Het college stuurt dit besluit ter informatie naar de commissie.</p> <p>Bij de behandeling van de visie op dienstverlening toonden raadsleden interesse in de uitvoeringsagenda. Het college stuurt dit besluit ter informatie naar de commissie. Het is aan de commissie of zij het wil agenderen ter bespreking.</p>
Relevante eerdere besluiten	Visie op dienstverlening vastgesteld tijdens de Raadvergadering van 26 november 2020 Haarlem (2020/831242)

Besluit College d.d. 20 april 2021	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. De uitvoeringsagenda voor Dienstverlening 2021-2022 vast te stellen de secretaris, de burgemeester,
---------------------------------------	--

1. Inleiding

In november 2020 is de visie op dienstverlening door de gemeenteraad vastgesteld. De visie bestaat uit een kompas dat de organisatie helpt om een overheidsinstelling te zijn waar ruimte is voor de menselijke maat van dienstverlening. Zodat de gemeentelijke organisatie geen anoniem overheidsinstituut is voor inwoners en ondernemers.

Het realiseren van de visie op dienstverlening gaat niet van vandaag op morgen. De komende twee jaar wordt daarom ingezet om op een aantal onderdelen extra uitvoering te geven aan het dienstverleningskompas.

De uitvoeringsagenda voor dienstverlening richt zich enerzijds op projecten met betrekking tot werkwijze, houding en gedrag van de organisatie. Anderzijds richt de uitvoeringsagenda zich op concrete projecten om te werken vanuit de visie en de daarbij behorende werkwijze. De projecten zijn gericht op het verbeteren van de dienstverlening bij meldingen in de openbare ruimte en de afhandeling van klachten. Meldingen in de openbare ruimte zijn één van de toptaken van de gemeente Haarlem. Vandaar de keuze voor deze projecten.

2. Besluitpunten college

1. De uitvoeringsagenda voor Dienstverlening 2021-2022 vast te stellen.

3. Beoogd resultaat

Door de uitvoeringsagenda uit te voeren is er over twee jaar zowel voor medewerkers als inwoners en ondernemers zichtbaar resultaat geboekt in de wijze van dienstverlening van de gemeente

4. Argumenten

1. *De uitvoeringsagenda past in het ingezet beleid van de visie op dienstverlening.* Deze is met draagvlak vastgesteld door de raad. Uit de analyse van de dienstverleningscultuur van de ambtelijke organisatie die de afgelopen maanden is gedaan blijkt de ambitie voor het verbeteren van de dienstverlening ook onder ambtenaren groot, 90%.



2. Het versterken van de dienstverleningscultuur van de organisatie zodat de gemeente Haarlem een hogere dienstverlening graad kan realiseren. Uit de cultuuranalyse over dienstverlening die onlangs is gedaan onder ambtenaren komt een twee ledig beeld naar voren. Medewerkers kunnen goed benoemen welke houding en gedrag er volgens hen past bij dienstverlening. Hiermee geven de ervaringen en verhalen van medewerkers lading aan het dienstverleningskompas. Medewerkers geven de dienstverlening van de gemeente gemiddeld een 7. Dit sluit aan bij wat inwoners aangeven (verwijzen naar peiling). De 7 gaat bij medewerkers veelal gepaard met een 'maar'. Er wordt op verschillende manieren gesproken over irritatie, signalen en drempels die (gewenste) dienstverlening belemmeren. Het gaat dan met name over houding en gedrag dat niet (meer) passend is bij de huidige manier van dienst verlenen of de ambities hierin. Het uitvoeringsprogramma zet in op een cultuurtraject waarin wordt versterkt wat er goed gaat en waar wordt bij gestuurd op drempels voor het verhogen van de dienstverlening voor onze inwoners en ondernemers.

3 We introduceren een werkwijze waarbij de gebruiker van de dienst centraal staat (service design) zodat de gemeente Haarlem een hogere dienstverlening graad kan realiseren. Service design helpt om te werken vanuit de inwoner. Onder anderen door data te gebruiken & te verdiepen in de inwoner. Door het dienstverleningsproces vanuit de ogen van de inwoner te organiseren en ook daadwerkelijk te testen. We zorgen ervoor dat we naast een toolkit voor dienstverlening er projecten die al in de planning staan op deze wijze kunnen worden aangepakt.

4. We voeren serviceformules bij de meldingen in de openbare ruimte in waardoor de dienstverlening graad op dit punt verhoogd wordt. Om het meldingenproces te verbeteren gaan we werken met een triage. Er wordt een onderscheid gemaakt tussen simpele, complexe en maatwerk meldingen. Drie teams gaan vervolgens met deze meldingen aan de slag en zorgen voor adequate beantwoording en oplossingen. Daarnaast wordt een team ingericht dat aan de slag gaat met de monitoring van deze aanpassingen.

5. We maken het doen van meldingen voor inwoners makkelijker te maken. Door het beproefde meld systeem SIGNALEN over te nemen. Hierdoor kan ook het systeem onder het proces van triage ondersteunend zijn.

5. De klachten procedure bij de gemeente Haarlem wordt geoptimaliseerd. Het verbeteren van de afhandeling van klachten richt zich op de procesoptimalisatie en het verbeteren van het lerend vermogen van de klacht afhandeling van de gemeentelijke organisatie. Daarnaast richt het project zich ook op het zicht krijgen op de klachtafhandeling van onze belangrijkste samenwerkingspartners. Na de inventarisatie wordt op gezette tijden het gesprek over de stand van zaken van klachtenafhandeling bij deze partners aangegaan.

6. *Programmasturing en ondersteuning van externe expertise zorgt voor een fundamentele verandering in houding en gedrag.* Door een programma dienstverlening kan gestuurd worden op een verandering in werkwijze.

5. Risico's en kanttekeningen

1. *Het blijkt moeilijk binnen de organisatie echt verandering van werkwijze tot stand te brengen.*

Verandering van houding en gedrag kost tijd. Het risico bestaat dat de projecten in de uitvoeringsagenda niet vlot lopen, of bijvoorbeeld meer inzet vragen dan verwacht. Om dan door te zetten en niet te vervallen in oude patronen vraagt om sturing. Om dat te voorkomen is een actieve programmasturing en beschikbaarheid van externe expertise een belangrijke voorwaarde.

3. *Optimaliseren van dienstverlening is van veel factoren afhankelijk.* Daarom wordt gekozen voor een scherpe afbakening van de werkzaamheden. Door met een afgebakend aantal projecten binnen het programma te werken blijft de opgave overzichtelijk. En zal het boeken van een optimalisering in dienstverlening aannemelijker zijn.

6. Uitvoering

Het uitvoeringsprogramma heeft geen consequenties voor inwoners anders dan dat zij op termijn de dienstverlening van de gemeente wellicht een hoger waarderingscijfer zullen gaan geven.

De uitvoeringsagenda wordt voor 2021 binnen de bestaande begroting gedekt. Voor 2022 wordt bij de kadernota €126.000 aangevraagd voor de uitvoering. Dit bedrag wordt aangevraagd voor externe expertise, service design begeleiding, monitoring. Ook wordt vanuit het KCC €50.000 aangevraagd voor het programma Signalen. Als de benodigde middelen 2022 (totaal € 157.000) bij de Kadernota 2022 niet of niet volledig worden vastgesteld loopt het uitvoeringsprogramma vertraging op.

7. Bijlage

Bijlage 1 : Uitvoeringsagenda dienstverlening 2021-2022, de menselijke maat.