



Onderwerp Startnotitie Haarlemse Dienstverleningsvisie	
Nummer	2020/220401
Portefeuillehouder	Botter, J.
Programma/beleidsveld	6.1 Dienstverlening
Afdeling	PG
Auteur	Scalzo, A.C.M.
Telefoonnummer	023-5114258
Email	ascalzo@haarlem.nl
Kernboodschap	Gemeente Haarlem stelt een dienstverleningsvisie op met een actieprogramma om gericht en eenduidig vanuit de organisatie te werken aan de verbetering van de dienstverlening. Uitgangspunt voor het opstellen van de dienstverleningsvisie zijn drie leidende principes: > De Haarlemmer staat centraal in onze dienstverlening: we werken in vertrouwen > Dienstverlening zit in ons DNA (ambtenaren en bestuur): we zijn betrokken en betrouwbaar > We werken snel en simpel als dat kan en persoonlijk waar dat moet Met deze startnotitie stelt het college vast op welke wijze en langs welk tijdspad de dienstverleningsvisie en het actieprogramma wordt opgesteld.
Behandelvoorstel voor commissie	Het college stuurt de startnotitie Haarlemse Dienstverlening ter bespreking naar de commissie bestuur. Het college vraagt de commissie in te stemmen met het voorgestelde proces om tot een dienstverleningsvisie te komen.
Relevante eerdere besluiten	Met deze startnotitie wordt invulling gegeven aan toezeggingen aan de raad en de commissie: - Dienstbare gemeente en toezegging aan de commissie bestuur (2018/0805266) - Bespreking actieprogramma Nieuwe Democratie (2019/0470241)
Besluit College d.d. 24 maart 2020	Het college van burgemeester en wethouders Besluit: 1. Het college besluit de startnotitie Haarlemse Dienstverleningsvisie vast te stellen.

	de secretaris,	de burgemeester,
--	----------------	------------------

1. Inleiding

Gemeente Haarlem heeft met haar coalitieprogramma Duurzaam Doen de ambitie om de maatschappelijke uitdagingen voor de stad vooral samen met de stad op te pakken, door 'kennis uit de stad te benutten en initiatieven uit de stad ruimte te geven'. Eén van de voorwaarden hiervoor is dat de dienstverlening van de gemeente Haarlem op orde is.

Een samenwerkende en faciliterende gemeente vraagt om een ander contact tussen Haarlemmers, ambtenaren en bestuurders. Een menselijke maat in dienstverlening is een niet te onderschatten aspect van de nieuwe dienstverleningsvisie. Hoe kan de gemeente maatwerk leveren en wendbaar inspelen op wat zich aandient vanuit de samenleving? Hoe zorgt de gemeente ervoor dat zij ook voor kwetsbare groepen in de samenleving een betrokken, betrouwbare en toegankelijke dienstverlening heeft? Met deze startnotitie wordt het proces beschreven om te komen tot een Haarlemse visie op dienstverlening met aanvullend een actieprogramma.

Uitgangspunt voor de op te stellen Haarlemse Dienstverleningsvisie zijn drie leidende principes voor de Haarlemse Dienstverlening. Deze zijn opgesteld op basis van beschikbaar kwantitatief en kwalitatief onderzoek in Haarlem en Nederland:

- > De Haarlemmer staat centraal in onze dienstverlening: we werken in **vertrouwen**
- > Dienstverlening zit in ons DNA (ambtenaren en bestuur): we zijn **betrokken en betrouwbaar**
- > We werken **snel en simpel** als dat kan en **persoonlijk** waar dat moet

2. Besluitpunten college

1. Het college besluit de startnotitie Haarlemse Dienstverleningsvisie vast te stellen.

3. Beoogd resultaat

Met deze startnotitie wordt het proces beschreven om te komen tot een Haarlemse visie op dienstverlening met aanvullend een actieprogramma. Op deze wijze wil Haarlem haar dienstverlening verbeteren en richten op een menselijke maat om zo de samenwerking met Haarlemmers, ondernemers en partners in de stad te versterken.



4. Argumenten

1. *In deze startnotitie wordt de basis gelegd voor de dienstverleningsvisie.* Door de leidende principes vast te stellen kan de visie opgesteld worden en daarna stapsgewijs per afdeling en proces actiepunten worden opgepakt die eraan bijdragen de dienstverlening aan onze inwoners en partners te optimaliseren.

2. *In het coalitieprogramma zijn de ambities voor kwaliteitsverbetering van de dienstverlening vastgelegd.* Met deze startnotitie wordt geschetst hoe te komen tot deze kwaliteitsverbetering voor de hele organisatie vanuit één visie. De nadruk in de visie op dienstverlening ligt op persoonlijk, betrokken en eenvoudige dienstverlening. Samenwerking met de stad vraagt met name op deze emotionele kant een extra investering.

3. *Voor het opstellen van de visie en het actieprogramma zijn extra financiën en capaciteit nodig.* Om de visie van de hele organisatie te laten zijn en een gevoel van eigenaarschap bij alle afdelingen te creëren, is extra capaciteit en financiën nodig om aan de slag te gaan in de organisatie. Uitgangspunt is dat het opstellen van de visie en het actieprogramma binnen de bestaande begroting wordt opgepakt.

4. *Er is de laatste jaren op verschillende terreinen input gevraagd van Haarlemmers op de dienstverlening.* Vooralsnog wordt hiervan gebruik gemaakt. Bij ontbrekende gegevens kunnen incidentele of productgerichte uitvragen gedaan worden.

5. Risico's en kanttekeningen

1. *Een dienstverleningsvisie kan als knellend worden ervaren door ambtenaren.* Als de gemeente hiermee aan de slag wil moet het gedragen zijn door college, raad en directie. Door een werkwijze te kiezen waarbij de afdelingen en ambtenaren zelf eigenaar zijn van de gemeenschappelijke visie en actiepunten wordt een gedragen visie opgeleverd.

2. *Dienstverlening is een groot en abstract begrip.* Daardoor is het lastig afbakenen wat er wel en wat niet bij hoort. Deze visie is vooral gericht op houding en gedrag van de gemeentelijke organisatie. In het actieprogramma wordt beschreven wat, naast houding en gedrag, cruciale producten zijn om de dienstverlening ook procesmatig te verbeteren. Gaandeweg het opstellen van de visie en het actieprogramma zal de afbakening scherper worden.

3. *Door de niet te voorziene ontwikkelingen rondom het Coronavirus is het lastig een juiste planning af te geven.* Alle voorbereidende werkzaamheden worden opgepakt, zodat voortvarend aan de slag kan worden gegaan zodra fysieke bijeenkomsten mogelijk zijn.

6. Uitvoering

In de Dienstverleningsvisie zal het college verschillende ambitieniveaus aangeven. Na het opstellen van de visie kan ook een reëlere inschatting worden gemaakt van de kosten en benodigde capaciteit voor het actieprogramma. Een deel van de activiteiten kan binnen bestaande middelen worden opgestart zoals digitalisering van de dienstverlening. Voor het cultuur- en gedragstraject zou bijvoorbeeld een deel van het opleidingsbudget kunnen worden aangewend. Programmamanagement om uitvoering te geven aan het actieprogramma brengt kosten met zich mee.

7. Bijlage

Bijlage 1: Startnotitie Dienstverleningsvisie