

Raadsstuk

Raadsstuk 062/2009
B&W datum 31 maart 2009
Sector/Afd DV/bb
Reg.nr(s) 09/39381

Onderwerp **Meer in huis voor Haarlem Huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening**

Aan de Raad der gemeente Haarlem

Inleiding

Haarlem heeft in vergelijking met andere gemeenten al in een vroeg stadium het thema gemeentelijke dienstverlening aan klanten opgepakt, met de ontwikkeling van de Publieksdienst en oprichting van de Vereniging Directeuren Publieksdienst (VDP). Landelijk is inmiddels onder de naam Antwoord© een concept ontwikkeld om betere dienstverlening en informatieverstrekking aan klanten van gemeenten te leveren. Haarlem is hierbij actief betrokken. Op basis van de laatste landelijke inzichten en onze eigen opgedane ervaringen, zijn we toe aan een nieuwe formulering van de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening. Hierin zijn onder andere opgenomen de afspraken uit het Coalitieakkoord om met ICT-toepassingen de dienstverlening aan burgers te verbeteren en met een kwaliteitssysteem te gaan werken.

Het doel is dat deze huisafspraken leiden tot zeer tevreden Haarlemmers, ondanks de gedwongen winkelnering, en dat zij goede dienstverlening de normaalste zaak van de wereld vinden.

Beoogd resultaat

Met de huisafspraken beoogt de gemeente goede en transparante dienstverlening, met als resultaat een zeer tevreden Haarlemse klant. De afspraken hebben gevolgen voor de gehele Haarlemse organisatie. Deze notitie geeft de denkrichting aan. De exacte consequenties zijn nu dus nog niet te overzien. Dit hangt nauw samen met de landelijke ontwikkelingen op dit terrein. Indien in de uitwerking blijkt dat er gevolgen zijn die afwijken van de budgettaire of personele kaders, dan wordt hierop teruggekomen in de cyclusdocumenten (Kadernota of Programmabegroting).

Actualisatie Dienstverleningsprincipes

Door de ontwikkelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en Antwoord©, kunnen de vastgestelde huisafspraken op basis van nieuwe inzichten ter besluitvorming worden voorgelegd in de cyclusdocumenten (Kadernota of Programmabegroting).

Argumenten

1. In de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening geeft de gemeente Haarlem aan wat klanten mogen verwachten op het gebied van de kwaliteit van verleende diensten. Het waarborgt tevens een integrale uitvoering, door de huisafspraken gemeentebreed vast te stellen.
2. Met de invoering van de huisafspraken voldoet de gemeente Haarlem aan de verwachting van de verenigde partijen achter Antwoord©: de Vereniging Nederlandse

Gemeenten, Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Elektronische Gemeenten (EGEM) en de rijksoverheid. Bijvoorbeeld dat uiterlijk in 2011 alle overheidsorganisaties werken met een kwaliteitshandvest.

3. Het kwaliteitshandvest biedt transparantie. Door het bieden van die transparantie compenseert de gemeente deels het gebrek aan keuzevrijheid van de burger.
4. Door dit besluit uit te voeren wordt invulling gegeven aan beleidsdoel d), beleidsveld 1.3 'Dienstverlening' uit de Programmabegroting 2008-2012: 'Ontwikkeling van een kwaliteitshandvest met afspraken over de verleende diensten tussen de gemeente en klanten'. Dit sluit tevens aan bij het Coalitieakkoord 2006-2010 waarin is afgesproken een kwaliteitssysteem voor dienstverlening in te voeren.

Het college van burgemeester en wethouders,

de secretaris,
drs. W.J. Sleddering

de burgemeester,
mr. B.B. Schneiders

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders;

Besluit:

1. De Raad stemt in met de huisafspraken voor klanten, inclusief Kwaliteitshandvest. De huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening bestaan uit de vijf principes van Antwoord©:
 - a. keuzevrijheid van de klant bij het klantcontactkanaal (balie, telefoon, digitaal loket, email, post);
 - b. klanten van de gemeente hebben één duidelijke ingang voor hun vragen aan de gemeente en (in latere jaren) aan de overheid: het zogenaamde klantcontactcentrum (KCC);
 - c. gemakkelijke dienstverlening, dat wil zeggen klanten krijgen zoveel mogelijk direct antwoord op hun vragen, en producten worden zoveel mogelijk “klaar terwijl u wacht” verstrekt;
 - d. klanten krijgen inzicht in onze dienstverlening middels een openbaar kwaliteitshandvest. Er wordt gestuurd op wachttijd en behandelingstijd van producten.
 - e. Informatie wordt specifiek gemaakt voor doelgroepen. Er worden digitale klant dossiers ontwikkeld met overzicht van klantcontacthistorie, aangevraagde producten en statusinformatie (binnen de Wet van privacy). Die zijn zowel voor de klant als medewerkers inzichtelijk.

Naast de uitgangspunten van Antwoord© wordt toegevoegd:

- f. De dienstverlening en de achterliggende processen worden ingericht op basis van **vertrouwen** in de klant.
- g. De huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening gelden als toetsingskader voor alle klantcontacten met de gemeente
- h. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis uit landelijke initiatieven
- i. Het streven is erop gericht om onze huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening te delen met derde contractpartijen van de gemeente.

Gedaan in de vergadering van.....

De griffier,

De voorzitter,