



|                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Onderwerp</b><br>Visie op dienstverlening: de menselijke maat |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Nummer                                                           | 2020/831242                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Portefeuillehouder                                               | Botter, J.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Programma/beleidsveld                                            | 6.1 Dienstverlening                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Afdeling                                                         | PG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Auteur                                                           | Scalzo, A.C.M.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Telefoonnummer                                                   | 023-5114258                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Email                                                            | ascalzo@haarlem.nl                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Kernboodschap                                                    | <p>Het doel van deze visie is de gemeentelijke organisatie te laten werken vanuit gemeenschappelijke waarden en uitgangspunten. Waarbij de organisatie geen anoniem overheidsinstituut is maar een organisatie is die oog heeft voor menselijke maat. De gemeente werkt in dienst van de inwoners en ondernemers in zowel Haarlem als Zandvoort. De menselijke maat van dienstverlening wordt in deze visie gedefinieerd in een dienstverleningskompas met de volgende uitgangspunten: Een organisatie die betrokken en betrouwbaar wil zijn en een persoonlijke benadering toepast. Een organisatie die, waar het kan, de dienstverlening snel en simpel verleent en die in vertrouwen samenwerkt met stad en dorp en ambtenaren en bestuur. Verder is een dienstverlening gericht op de menselijke maat toegankelijk en inclusief ingericht, zodat iedereen zoveel mogelijk zelfstandig mee kan doen, ongeacht wie of hoe we zijn. Niet alle verzoeken van inwoners en ondernemers kunnen worden gehonoreerd. Er gelden wetten, regels en beleid die aangeven wat de kaders zijn binnen onze gemeenten om het samenleven zo goed en prettig mogelijk te maken. Dit betekent dat ook 'nee' een antwoord kan zijn. Maar ook als dat het geval is, kan de gemeente betrokken, betrouwbaar en in vertrouwen handelen. Deze dienstverleningswaarden mogen ook verwacht worden van inwoners en ondernemers jegens ambtenaren, bestuurders en volksvertegenwoordiging.</p> |
| Behandelvoorstel voor commissie                                  | De commissie bestuur wordt verzocht advies te geven aan de raad over het voorstel van het college in paragraaf 2 en over de wijze van agendering van het raadsstuk in de raadsvergadering.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Relevante eerdere besluiten                                      | - Startnotitie visie op dienstverlening ( <a href="#">2020/220401</a> ) Besproken in de commissie bestuur van 15 april 2020                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                         |                                                                                                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Besluit College<br>d.d. 20 oktober 2020 | <p>1. Het college stelt het voorstel aan de raad vast.</p> <p>de secretaris, de burgemeester,</p>                                                                                                                    |
| Besluit Raad                            | <p>De raad der gemeente Haarlem,</p> <p>Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders,</p> <p>Besluit:<br/>De visie op dienstverlening vast te stellen.</p> <p>de griffier, de voorzitter,</p> |

## 1. Inleiding

De visie op dienstverlening is geschreven naar aanleiding van een langdurige wens vanuit de organisatie om te werken aan het verbeteren van de dienstverlening vanuit een gemeenschappelijk kader. Daarnaast bestond ook bestuurlijk de wens om de dienstbare gemeente te definiëren. Ook uit de participatie rondom het programma nieuwe democratie kwam de noodzaak naar voren hier stappen in te zetten.

Naast een visie op dienstverlening wordt in deze nota ook beschreven welke bouwstenen leiden tot een verbetering van de dienstverlening. En er wordt een voorzet gemaakt voor projecten in een uitvoeringsagenda voor de komende twee jaar. De uitvoeringsagenda bestaat uit het implementeren van de visie in de organisatie als werkwijze en waardenkompas in de organisatie. Daarnaast wordt voorgesteld extra aandacht te besteden aan het optimaliseren van de meldingen en klachten in de openbare ruimte.

## 2. Voorstel aan de raad

Het college stelt de raad voor:

1. De visie op dienstverlening vast te stellen.



### 3. Argumenten

#### *1. Dienstverlening gericht op de beleving van inwoners en ondernemers verhoogt de tevredenheid*

Door een Kompas voor dienstverlening vast te stellen kan gewerkt worden aan een eenduidige manier van dienstverlening door de organisatie. Met het kompas in de hand wordt gewerkt aan het verbeteren van de beleving van dienstverlening van inwoners en ondernemers.

#### *2 Het besluit past in de ambitie om in samenwerking met de stad maatschappelijke vraagstukken op te pakken*

Voor een goede samenwerking met de stad is een goede dienstverlening een belangrijke voorwaarde om die samenwerking vorm te geven.

#### *3. Ook voor onze partners in de stad kan de visie houvast geven in haar dienstverlening naar onze inwoners en ondernemers*

Er wordt met veel verschillende partners samengewerkt. Door samen met de partners de uitvoeringsagenda op te pakken en de visie eigen te maken verbetert de dienstverlening.

### 4. Participatie en inspraak

De visie op dienstverlening is tot stand gekomen door gebruik te maken van gesprekken met bewoners over de samenwerking met de gemeente Haarlem vanuit de quick scan lokale democratie voor het programma Nieuwe Democratie. Daarnaast is met actieve wijkraadsleden gesproken en de participatieraad. Gezien de hoeveelheid diensten en producten is er in deze fase ook gebruik gemaakt van bestaande kwaliteit & tevredenheidsonderzoeken en de omnibus enquête.

### 5. Beleidsevaluatie

Om te monitoren of de visie op dienstverlening ook effect heeft maken we gebruik van een aantal indicatoren die gemeten worden in de omnibus enquête. Waarbij via de P&C cyclus melding wordt gemaakt over de voortgang. Het uitvoeringsprogramma wordt nog nader uitgewerkt. De monitoring van de projecten in het uitvoeringsprogramma wordt nog ingericht.

### 6. Financiële consequenties

In de voorzet van de uitvoeringsagenda zijn de kosten in beeld gebracht voor het tot stand brengen van de uitvoeringsagenda. En de opstart van de daarbij behorende projecten voor de jaren 2021 en 2022. De kosten bedragen €60.000. Deze kosten worden gedekt vanuit het exploitatiebudget. Te weten €20.000,- opleidingsbudget en €40.000 uit de post programma dienstverlening. Met deze kosten is rekening gehouden in de programmabegroting 2021-2025. Met het opstellen van de uitvoeringsagenda komt meer zicht op de financiële implicaties daarvan. Mochten er aanvullende middelen nodig zijn voor het realiseren van de uitvoeringsagenda dan worden die meegenomen in de prioritering binnen de bestaande budgetten of aangevraagd bij de kadernota 2022.

## **7. Risico's en kanttekeningen**

### *1. Nee is ook een antwoord*

Er is ook oog voor het feit dat inwoners en ondernemers wel eens geen genoegen nemen met een afwijzend antwoord van de gemeente. De beleving van de dienstverlening door de inwoner of ondernemer kan dan toch negatief zijn.

Als dit echter gemotiveerd en onderbouwd is gegeven kan dat nog steeds goede dienstverlening zijn volgens het dienstverleningskompas.

### *2. Complexiteit van de ketensamenwerking in dienstverlening*

Gezien de complexiteit van onderwerp en de samenhang tussen inwoners en ondernemerswensen, techniek, ambtenaren en processen is vooraf niet precies in te schatten waar in de projecten tegenaan wordt gelopen. Vandaar dat gekozen wordt voor een aanpak waarin in kleine onderdelen, pilots en projecten verbeterstappen worden opgepakt.

### *3. Draagvlak binnen de organisatie*

Met het instemmen met deze visie betekent het ook dat er anders gewerkt kan gaan worden binnen de organisatie. Het ontvangen draagvlak en ambassadeurschap hiervoor bij directie, management en bestuur is dan ook essentieel.

### *4. Ook partners moeten gaan werken met de visie op dienstverlening*

De gemeente Haarlem werkt met vele partners die de delen van de dienstverlening uitvoeren. Denk hierbij aan Spaarnelanden, de BAM, ontwikkelaars, Haarlem Effect en Dock. Alleen als ook de partners werken volgens het kompas van de gemeente kan eenzelfde uitstraling in dienstverlening tot stand komen. Partners worden na het vaststellen van de visie geïnformeerd en betrokken bij de dienstverleningsvisie en de uitwerking hiervan in de uitvoeringsagenda.

### *5. Besturen Haarlem en Zandvoort moeten gelijk optrekken*

De ambtelijke organisatie werkt voor twee besturen, maar met één visie op dienstverlening. Het is belangrijk dat beide besturen achter de visie staan en ook willen investeren in het verbeteren van de dienstverlening. Mocht één van de twee niet instemmen met de visie heeft dat ook implicaties voor het andere bestuur.

## **8. Uitvoering**

Na het vaststellen van de visie op dienstverlening en de voorzet voor de uitvoeringsagenda wordt in samenwerking met de gemeentelijke organisatie, bewoners en partners gewerkt aan het opstellen en uitwerken van de uitvoeringsagenda. In 2021 wordt deze ter vaststelling voorgelegd.

## **9. Bijlage**

Bijlage 1: Dienstverleningsvisie Haarlem: De menselijke maat.