

Raadsinformatiebrief

Zaaknummer: 253240

Openbaar

Verzonden aan de raad op:

26 MRT 2024

Onderwerp:

Raadsinformatiebrief verbetering dienstverlening

Kennisnemen van:

De voortgang in het verbeteren van de dienstverlening en de aanpak voor het komend jaar.

Beste raadsleden,

U heeft in het Hoofdlijnenakkoord 2022 – 2026 aangegeven dat u wilt dat de gemeentelijke dienstverlening verbetert en op welke punten dit in elk geval moet gebeuren. In mei van 2023 hebben we u, aan de hand van een presentatie, geïnformeerd over ons inzicht in de verbeterpunten en wat we eraan gaan doen. Met die inzichten zijn we aan de slag gegaan. In deze brief informeren we u over de resultaten en onze aanpak in het project Dienstverlening voor 2024.

1. Onze aanpak

Wij werken dit jaar projectmatig aan 5 speerpunten. Daarmee geven we uitvoering aan de ambities uit het hoofdlijnenakkoord én werken we planmatig aan het verbeteren en beter grip krijgen op de kwaliteit van onze dienstverlening. Ook is onze aanpak erop gericht om te voldoen aan nieuwe wettelijke verplichtingen vanuit de wet Modernisering Elektronisch Bestuurlijk Verkeer die op 1 januari 2025¹ ingaat.

Hieronder staan de speerpunten met een korte toelichting.

1. **Bereikbaarheid:** verbetering van onze bereikbaarheid via telefoon, mail en social media en het maken en bewaken van organisatierichtlijnen voor de afhandeling.
2. **Front office en digitale dienstverlening:** zorgen dat meer vragen en verzoeken van inwoners aan 'de voorkant' kunnen worden afgehandeld dus via het klantencontactcentrum, fysieke loketten en via digitale kanalen (zoals e-formulieren).
3. **Kwaliteit van de dienstverlening:** verbetering van specifieke aspecten in onze dienstverlening zoals genoemd in het hoofdlijnenakkoord en het meten van de kwaliteit van de dienstverlening.
4. **De Ontvangsthal:** opwaardering van deze publieksruimte op het gebied van uitstraling, faciliteiten, veiligheid en privacy.

¹ Deze wet is erop gericht om de mogelijkheden voor inwoners te vergroten om digitaal met overheden te communiceren en te verbeteren.

- 5. Onze visie op dienstverlening:** formuleren van onze ambities en strategie voor de komende jaren zodat we structureel onze dienstverlening kunnen verbeteren en bewaken.

In de onderstaande tabel staat weergegeven welke ambities uit het hoofdlijnenakkoord (thema Dienstverlening en Digitalisering) zijn ondergebracht bij het project en waar.

Ambitie	Speerpunt
De gemeenteraad wil de communicatie met inwoners verbeteren	Alle
Daarbij moet aandacht zijn en blijven voor digitale communicatie alsook toegang tot fysieke loketten	2
De mogelijkheden voor inwoners om meldingen te doen bij de gemeente moeten actiever worden gepromoot	2,4
Bij communicatie vanuit de gemeente moet taalniveau B1 de standaard moeten zijn.	3
Om zicht te krijgen op de kwaliteit van de dienstverlening en de ontwikkeling daarin, wil de gemeenteraad gebruikmaken van benchmarks met vergelijkbare organisaties.	1, 3

Tabel 1. Ambities uit het Hoofdlijnenakkoord en speerpunten in het project Dienstverlening

Om goede resultaten te boeken en deze te borgen in de organisatie, werken we met een projectteam met medewerkers uit teams die een cruciale rol vervullen in de dienstverlening: het Klantencontactcentrum (KCC), Vergunningverlening Veiligheid en Handhaving (VVH), Documentaire Informatievoorziening (DIV), Communicatie en ICT.

2. De inspanningen en resultaten, per speerpunt

1. Bereikbaarheid

Verbeterpunten

We hebben in het eerste kwartaal van vorig jaar onze bereikbaarheid laten meten. Daaruit kwam, onder andere, naar voren dat we onze dienstverlening kunnen verbeteren als het gaat om het afhandelen van terugbelverzoeken en het organiseren van 'onbereikbaarheid'. Daarmee bedoelen we de situaties waarin medewerkers onbereikbaar zijn vanwege bijvoorbeeld vergaderingen of vakantie.

Wat hebben we gedaan?

- De resultaten van de meting van de telefonische bereikbaarheid zijn besproken in de organisatie.
- We hebben geïnvesteerd in een nieuwe telefooncentrale die ons meer inzicht geeft in de piekmomenten en wachttijden. Hierop wordt de bezetting bepaald.
- Er is uitbreiding geregeld van de capaciteit bij het team VVH voor het afhandelen van telefoonverkeer voor dat team.

Wat gaan we doen?

- We formuleren richtlijnen voor de organisatie voor het afhandelen van telefoonverkeer en het beter organiseren van de onbereikbaarheid. Deze gaan over

zaken als agendabeheer, afhandelingstermijnen, administratieve afhandeling (zaakgericht werken) en klantvriendelijkheid.

- In het tweede en derde kwartaal zal er een volgende meting plaatsvinden van de bereikbaarheid.

2. Front office en digitale dienstverlening

Verbeterpunten

We vergroten de mogelijkheden om vragen en verzoeken aan 'de voorkant' af te handelen: via het KCC, fysieke loketten en onze website. Daardoor krijgen inwoners sneller en/of gemakkelijker antwoord. Daarnaast verruimen we de mogelijkheden voor inwoners om met ons in contact te komen op een manier en tijdstip dat hen het beste past.

Wat hebben we gedaan?

- Er is een fysiek loket geopend op woensdagmiddag voor vragen op het gebied van bouw en vergunningen. Hier wordt goed gebruik van gemaakt. De openingstijden van de Servicebalie en de balie Burgerzaken² zijn verruimd.
- Er is een servicepakket evenementen Harlingen waarin alle benodigde informatie staat voor een aanmelding voor de evenementenkalender, de aanvraag voor een vergunning of de melding van een klein evenement.
- We hebben de toegankelijkheid van onze website laten toetsen en deze is voldoende bevonden.

Wat gaan we doen?

- Het uitbreiden van de kennisbank voor het KCC ten aanzien van veelgestelde vragen en onderwerpen waar vragen over te verwachten zijn (bijvoorbeeld verandering in beleid, regels, nieuwe projecten). We nemen hierin ook de mogelijkheden mee die de digitale omgeving voor inwonerparticipatie biedt (uitvoering Participatiecode).
- Beoordelen of het loket voor vragen over bouw en vergunningen voldoet aan de behoefte qua openingstijden en locatie en hierop actie ondernemen indien nodig.
- De werkwijze voor het doen van meldingen bij de gemeente promoten en toegankelijker maken.

3. Kwaliteit van de dienstverlening

Verbeterpunten

We hebben in het verleden de kwaliteit van onze dienstverlening gemeten en servicenormen bepaald. Door de nieuwe mogelijkheden op het gebied van (digitale) dienstverlening en de veranderde eisen en wensen is het nodig dat we nieuwe normen bepalen. Daarnaast gaan we belangrijke werkprocessen standaardiseren zodat we, waar nodig, een uniforme wijze van communiceren en afhandelen hanteren.

² De openingstijden 's middags zijn verlengd tot 16.30 en de balies zijn nu ook woensdagmiddags open.

Wat hebben we gedaan?

- Aanschaf en inrichting van software (Djuma Datakubus) om onze prestaties op het gebied van zaakgericht werken beter te kunnen volgen en te bewaken.
- Ontwikkeling van een nieuwe huisstijl.

Wat gaan we doen?

- Het uitvoeren van een onderzoek (dat we periodiek kunnen herhalen) naar kwaliteit van de dienstverlening en de uitkomsten vergelijken met andere gemeenten (benchmark).
- Realisatie opleidingen voor het B1 taalniveau en invoering van de nieuwe huisstijl.
- Periodiek rapportages opleveren met betrekking tot het zaakgericht werken en afhandeling van telefoonverkeer. De resultaten en vervolgacties worden besproken met directie en teamleiders.
- Het actualiseren van onze servicenormen; de beloftes die we aan inwoners doen ten aanzien van dienstverlening.

4. De Ontvangsthal

Verbeterpunten

De contacten die we met inwoners hebben, vinden voor een aantal diensten plaats in de ontvangsthal in de Groenlandsvaarder. We weten dat deze ruimte niet optimaal is qua aantrekkelijkheid, privacy, veiligheid en faciliteiten. Nu de nieuwe huisvesting voorlopig op zich laat wachten, willen we aan de slag met het opwaarderen van deze hal.

Wat hebben we gedaan?

- Er zijn maatregelen genomen ten behoeve van de veiligheid van medewerkers en bezoekers van de balies.
- Er is een eerste inventarisatie gedaan onder de medewerkers van de verbeterpunten/noodzakelijke aanpassingen

Wat gaan we doen?

- Het opstellen van een definitief programma van eisen.
- Met een professionele partij bepalen welke aanpassingen op korte termijn kunnen worden doorgevoerd.

5. Structurele aandacht voor dienstverlening

Verbeterpunten

Verbeteringen in de dienstverlening worden in de organisatie vaak projectmatig opgepakt. Om de verbeteringen te bewaken en onze dienstverlening te blijven verbeteren is het nodig dat er structureel beleidsmatige aandacht voor is. Dat willen we doen in de vorm van het opstellen van een visie op dienstverlening en uitbreiding van de beleidscapaciteit.

Wat hebben we gedaan?

- De sollicitatieprocedure voor een adviseur Dienstverlening loopt.

Wat gaan we doen?

- We adviseren de lijnorganisatie over de verbeteringen die nog doorgevoerd moeten worden en het borgen van de resultaten van het project Dienstverlening.
- Het opstellen van een visie op dienstverlening.

Als laatste

Wij willen u voor de zomer opnieuw informeren over de voortgang in het project en met u van gedachten wisselen over de hoofdlijnen van de visie op dienstverlening. Wij gaan de agendacommissie vragen dit in te plannen voor mei.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Harlingen,
de secretaris,



Gent

de burgemeester,



C.M. Sjerps