



De leden van de gemeenteraad van Haarlemmermeer

Postbus 250
2130 AG Hoofddorp

Bezoekadres:
Raadhuisplein 1
Hoofddorp
Telefoon 0900 1852
Telefax 023 563 95 50



2013/2895

Cluster Dienstverlening
Contactpersoon drs M. Link
Telefoonnummer 023 - 567 41 51
Uw brief ---
Ons kenmerk 12.0053599\odv
Bijlage(n) Kwaliteitshandvest
Onderwerp Voortgang nota Dienstverlening 2010-2014
(2010.0048491)

Verzenddatum

16 JAN. 2013

Geachte heer, mevrouw,

Op 2 november 2010 hebben wij de Nota Dienstverlening 2010-2014 (2010.0048491) vastgesteld. Met deze brief informeren wij u over de voortgang van de achtal concrete acties, zoals we die in de nota hebben opgenomen.

Het grondig verbeteren van de afhandeling van brieven en e-mails

Begin 2011 zijn wij gestart met het herzien van het kwaliteitshandvest en parallel daaraan het op directieniveau maandelijks aanspreken van management op basis van cijfers uit het postregistratiesysteem. Dit laatste was ook nodig gelet op onze ambitie dat jaar toe te groeien van 65% naar 80% tijdige afhandeling. Ook bestuurlijk hielden wij maandelijks de vinger aan de pols. Bij bezwaarschriften en subsidies zagen wij specifieke kansen tot procesverbetering en deze zijn in 2011 als pilots voor de zogenaamde Lean-methode doorgelicht. Met vreugde hebben wij u kunnen rapporteren, dat we onder andere door de pilots goed door de opstartfase zijn gekomen en onze cijfers geven aan dat wij deze doelstelling hebben gehaald.

Onze sturing leidde niet alleen tot meer afhandelen op tijd maar ook tot meer alertheid van de organisatie op het registreren van hun poststukken met de juiste afhandelingstermijn. Dit jaar hebben we dit systeem en de cijfers nog verder kunnen perfectioneren. Voor 2012 was de opgave een doorgroei naar 90%. Met het benutten van grote kansen achter ons was het dit jaar zoeken naar de winst via kleine verbeteringen.

Eind 2012 gaan wij het doel van 90% net niet bereiken. Wij zien daarmee onder ogen, dat wij aan de grens zitten van de huidige sturingsmogelijkheden.

Terugkijkend hebben wij door maandelijkse sturing de briefafhandeling- en registratie inmiddels grondig weten te verbeteren. Om dit in 2013 te laten doorgroeien naar 95% en dat komende jaren stabiel te houden komen wij komende maanden met een nieuwe aanpak. Daarin gaan wij eerst de kennis uit onze projectaanpak borgen in de routine van de bedrijfsvoering. Wij ondernemen vanuit deze basis dan een finale expeditie naar de laatste 5%.

Het verbeteren van de openingstijden

In 2012 hebben we met betrekking tot openingstijden op de volgende wijze de tevredenheid van de klant en specifieke wensen onderzocht.

Klanttevredenheidsonderzoeken (KTO's) als onderdeel van Benchmarking Publiekszaken (BPZ), maart 2012

In maart zijn de KTO's als onderdeel van BPZ gehouden. Hierin werd ook gevraagd naar de tevredenheid over onze openingstijden van balie en telefonie. De cijfers waren als volgt: Balie: een 7.6. Dit is hoger dan in 2011 (7.4) en ook hoger dan het gemiddelde onder de 100.000+ gemeenten (7.5).

Telefonie: een 7.2. Dit is hoger dan in 2011 (7.1) en gelijk aan het gemiddelde onder de 100.000+ gemeenten.

Eigen enquête, juni 2012

Begin juni is onder baliebezoekers een kleine enquête gehouden over tevredenheid en specifieke wensen met betrekking tot onze openingstijden. De algemene conclusie is dat men tevreden is. Een extra avondopenstelling zou eventueel welkom zijn met een lichte voorkeur voor de vrijdagavond. Al met al geven de resultaten geen aanleiding tot snelle en drastische veranderingen.

Nieuwe enquête

Momenteel zijn we bezig met de voorbereiding van een nieuwe enquête voor 2013 en 2014. We willen enkele scenario's opstellen, deze doorrekenen (zowel qua bezetting als geld) en vervolgens voorleggen aan een burgerpanel en aan de medewerkers. Een planning moet nog worden opgesteld.

Dienstverlening voor startende en jonge ondernemers

Bij brief van 11 juli 2012 (2012.0449287) hebben we uw raad geïnformeerd inzake de dienstverlening voor starters en jonge ondernemers. Na uitvoerig onderzoek onder en met startende en jonge ondernemers hebben wij geconcludeerd dat er geen noodzaak is om beleid voor startende ondernemers uit te breiden. Wel optimaliseren wij de samenwerking met primair verantwoordelijk betrokken partijen als het gaat om de informatievoorziening en voorlichting, netwerken en huisvesting. Recent voorbeeld hiervan is het Startersplatform van 17 oktober jl, georganiseerd samen met o.a. de Kamer van Koophandel en het Haarlemmermeers Ondernemers Platform (HOP) met als thema "netwerken". Op 10 december heeft in het Raadhuis ook een bijeenkomst plaatsgevonden voor (pre) starters genaamd "Ondernemen iets voor u?".

Tevens hebben we dit jaar samen met de Kamer van Koophandel een onderzoek uitgevoerd naar de mate van tevredenheid bij alle ondernemers als het gaat om de dienstverlening wat heeft geresulteerd in "Rapportage Optimalisering Dienstverlening Haarlemmermeer".

De uitbreiding en verbetering van de digitale dienstverlening

Bij het toegankelijk maken van de website is de gemeente verplicht zich te houden aan de opgestelde webrichtlijnen als toegankelijkheidsbeleid opgesteld door het rijk in de implementatie-agenda dienstverlening e-overheid (iNUP). De afgelopen periode is de website verbeterd en begrijpelijker geworden zodat de burger de informatie beter kan vinden en elektronisch zaken kan regelen met de gemeente. Ons uitgangspunt daarbij is het voldoen aan de webrichtlijnen. Uitgangspunt van een goed toegankelijkheidsbeleid van de website blijft dat zo veel mogelijk mensen toegang krijgen tot de informatie en diensten van de gemeente. Het geldende toetsingskader geregeld in de webrichtlijnen zal verder worden geïmplementeerd, als onderdeel van het rijks-iNUP programma. In het derde kwartaal van 2012 is met inzet van i-coaches van KING onze website geanalyseerd en is er een concreet actieprogramma opgesteld en worden de voorgestelde maatregelen verder geïmplementeerd. Wij zien ook een stijgende lijn in het gebruik van onze website ten opzichte van eerdere jaren en een behoorlijke toename aan verwachtingen van de burger op het gebied van de digitale dienstverlening. Dit verklaart mede waarom er fluctuaties te zien zijn in klanttevredenheidscijfers. Daarnaast wordt in 2013 de zogenaamde portal gelanceerd als digitaal platform van en voor de gemeenschap en diverse ketenpartners in de Haarlemmermeer en reikt verder dan de gemeentelijke taken. Ook zet de gemeente zich meer en meer in op social media. Social media neemt een vlucht in de digitale dienstverlening als het gaat om communities, dienstverlening en communicatie. Zo zijn we ook gestart met de inzet van webcare zodat we uitingen via social media over de Haarlemmermeer kunnen volgen en hierop zo nodig kunnen anticiperen. Na de zomer is een mobiele website/app geïntroduceerd waarmee inwoners, bedrijven en bezoekers van de gemeente een melding kunnen maken voor de openbare buitenruimte en bijvoorbeeld een afspraak kunnen inplannen met de frontoffice burgerzaken. De app is direct gekoppeld aan ons interne werkproces, zodat meldingen snel kunnen worden afgehandeld.

Zaakgericht werken

Vanuit de visie op dienstverlening werken we aan een soepeler en persoonlijker contact met de gemeente. Hierbij is het uitgangspunt goede digitale dienstverlening en een goed toegankelijke en duidelijke website. Daarmee kan een inwoner of een ondernemer via internet volgen wat er met de vraag wordt gedaan en hoe het staat met de afhandeling.

We sturen op verregaande digitalisering en daarom zijn we begonnen met het invoeren van zaakgericht werken. Zaakgericht werken koppelt alle informatie over de verschillende vormen van dienstverlening in de gemeente. Het was de bedoeling om dit ook met een compleet systeem te ondersteunen. Hiervoor werd aansluiting gezocht bij het brede samenwerkingsverband GovUnited, waarin samen een technische oplossing is gekozen. Deze oplossing was echter nog in ontwikkeling en daardoor nog onvoldoende geschikt voor gebruik.

Een brede invoering van zaakgericht werken met deze oplossing bleek bovendien voor grote gemeentes te complex te zijn. In 2012 hebben we er daarom voor gekozen om niet verder te gaan met GovUnited. In plaats van opnieuw te zoeken naar een alles omvattend pakket, wordt nu gericht gekeken welke oplossing het beste gebruikt kan worden voor welke dienstverleningsdoelstelling.

Ondertussen hebben wij niet stilgezeten. Onze opgebouwde kennis en kunde hebben we ingezet om onder andere een aantal werkprocessen zaakgericht opnieuw in te richten zodat we ook daadwerkelijk efficiëntie kunnen behalen. Een belangrijk succes is bovendien de volledige automatisering van meldingen openbare ruimte die we nu via een app en mobiele services aanbieden. Bovendien zijn er verbeteringen in het documentmanagementproces gerealiseerd

Daadkracht van gebiedsgericht- en vraaggericht werken

In de nota dienstverlening is aangegeven dat we het gebiedsgericht werken versterken door onder andere te zorgen dat er een effectiever en efficiënter gebiedsmanagement komt. Binnen gebiedsmanagement is naast een indeling naar gebied ook een inhoudelijke accountverdeling gemaakt, zodat er voor de organisatie ook duidelijke aanspreekpunten ontstaan. Door de accountverdeling kunnen onderwerpen die voor meer gebieden spelen makkelijker worden afgestemd. Verbeteringen hebben plaatsgevonden als het gaat om de gebiedsgerichte interne samenwerking en het proces rondom de meldingen openbare buitenruimte. Verder is er in de organisatie meer aandacht voor communicatie en participatie gekomen, onder meer door de visie op communicatie (2012.0029134). Voor de komende periode wordt er gewerkt aan een gebiedsagenda in overleg met andere betrokken clusters en externe ketenpartners. Met de gebiedsagenda wordt afstemming gezocht op zowel terreinen van fysiek beheer en projecten als op terreinen van economie, veiligheid en sociaal domein. Voor deze gebiedsagenda is 2013 een pilotjaar.

Effectief met beheerste kosten

In de nota dienstverlening hebben wij aangegeven uw raad de komende jaren bij het vaststellen van de tarieven van de legesverordening steeds te laten zien dat gewijzigde leges kostendekkend zijn. Ook naar aanleiding van het rekenkameronderzoek (2012.0026829) hebben wij toegezegd transparantie te geven omtrent de totstandkoming van tarieven. Met de besluiten 2011.0046588 en 2012.0029022 zijn wij aan deze toezegging tegemoet gekomen. Ook bij volgende wijzigingen van tarieven en legesverordeningen houden wij ons aan deze toezegging.

Een basishouding van “ja het kan”

Om de reeds in gang gezette mentaliteitsverandering door te zetten hebben we in de nota dienstverlening aangegeven gebruik te zullen maken van de Handleiding Klantervaring in Kaart (Kek). Afgelopen periode hebben we echter gekozen voor een andere methode te weten LEAN. Wij willen een organisatie zijn die structureel hoog scoort op klantvriendelijkheid en (proces)efficiëntie. Wij zien in LEAN de meest passende methodiek om richting te geven aan deze ambitie. Op dit moment wordt vanuit de directie toegewerkt naar een uniforme, organisatiebrede toepassing van de LEAN-methodiek.

Hiermee werken we aan een organisatie die continu wil verbeteren en waarbij een cultuur wordt bestendigd van elkaar helpen om succesvol te zijn in wat we doen. Er zijn reeds diversen processen doorgelicht met de LEAN methode onder andere het subsidieproces, diverse processen binnen sociale dienstverlening, het bezwaarproces, het proces rondom meldingen openbare buitenruimte en het postverzendingsproces.

Naast de proceskant van een basishouding "ja, het kan" kiezen wij er ook voor om te werken aan houding en gedrag. Om dit te bereiken hebben wij Gastheerschap geïntroduceerd. Elke medewerker is ambassadeur van onze gemeente en kan contact hebben met de klant. Gastheerschap zegt iets over hoe je als organisatie je naar buiten 'gedraagt' en wat je laat zien. Gastheerschap wordt organisatiebreed geïmplementeerd. De eerste teams waren de Procesmanagers en de medewerkers van het Centrum voor Bedrijven en Instellingen, het management van het cluster Dienstverlening. Tevens wordt Gastheerschap opgenomen in het opleidingsplan.

Kwaliteitshandvest

De bovengenoemde onderdelen hebben wij voor een deel vertaald in een zogenaamd Kwaliteitshandvest. Hierin leggen wij servicebeloftes vast zodat we zichtbaar maken wat de burger en ondernemer van de gemeente mag verwachten. Bijgaand treft u het Kwaliteitshandvest aan.

Pleinen

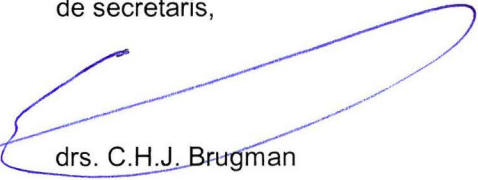
Wij vinden het belangrijk dat er een duidelijke ingang is voor inwoners, ondernemers en instellingen als het gaat om de gemeentelijke producten en diensten.

Dit willen wij bereiken door het invoeren van zowel fysieke als digitale pleinen. Wij zijn gestart met het inrichten van het Ondernemersplein zoals aangegeven in de paragraaf dienstverlening behorend bij de jaarstukken 2011. Op dit plein kunnen ondernemers en instellingen terecht met al hun vragen. We gaan uit van het "Juiste plek" principe: de klant wordt in een keer op een plek geholpen.

Momenteel wordt er voor wat betreft het Ondernemersplein gewerkt aan het inrichten van de website. Tevens zal begin 2013 het fysieke Ondernemersplein een feit zijn. Diverse organisatieonderdelen werken samen op het plein om de ondernemer of instelling zo goed mogelijk op een plek te helpen.

Wij verwachten u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,
burgemeester en wethouders van de gemeente Haarlemmermeer,
de secretaris,



drs. C.H.J. Brugman



drs. Th.L.N. Weterings