

Visie op dienstverlening

Mei 2019



T19.05408

Dienstverlening in Lansingerland

Doel van de visie op dienstverlening

Het doel van de visie op dienstverlening is het bieden van een koers voor de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening door de gemeentelijke organisatie. Het is de kapstok op strategisch niveau om onze dienstverlening aan op te hangen, te kunnen sturen op de manier van dienstverlening en handvatten te bieden om keuzes op te baseren.

Vertrekpunt

Het coalitieakkoord 2018-2022 ‘Groeien, Versterken, Koesteren’ en het collegeprogramma ‘Lansingerland doet ’t! 2018-2022’ doen uitspraken over de ambitie op dienstverlening. Bij het verwoorden van de visie op dienstverlening zijn deze documenten het vertrekpunt. Tevreden inwoners en ondernemers, goede dienstverlening door een positieve basishouding (ja, tenzij...!) bij medewerkers van de gemeente en de juiste technologie zijn basis ingrediënten. Inwoners en ondernemers sneller en nog slimmer helpen is de opgave.

Wat verstaan we onder dienstverlening?

In een visie op dienstverlening is de definitie van dienstverlening van belang. Gemeentelijke dienstverlening is divers en complex en heeft niet alleen betrekking op de activiteiten die door publiekszaken worden verricht. Naast het uitvoeren van wettelijke taken, houdt het ook in dat de gemeente zich dienstbaar opstelt naar wat de samenleving van Lansingerland vraagt. Dienstverlening is met andere woorden een kerntaak van de gehele gemeentelijke organisatie.

Onder dienstverlening verstaan wij alle vormen van contact, transactie en interactie tussen inwoners, bedrijven of instellingen en de gemeente. Zij vormen onze ‘klanten’. Dienstverlening betreft alle domeinen waar de gemeente verantwoordelijk voor is. De gemeente vervult hierbij verschillende rollen: publieke dienstverlener, vergunningverlener, toezichthouder, handhaver, belastinginnehmer, beheerder, ontwikkelaar en ondersteuner. In al deze rollen is een dienstverlenende houding van belang. Interne dienstverlening en externe dienstverlening hebben een direct verband met elkaar.

Visie

De visie op dienstverlening luidt als volgt:

De dienstverlening van de gemeente bestaat niet alleen uit het uitvoeren van wettelijke taken, maar houdt ook in dat de gemeente zich dienstbaar opstelt naar wat de samenleving van Lansingerland verlangt en maatschappelijk nodig heeft. We bieden goede en persoonlijke dienstverlening aan, kwalitatief goed, toegankelijk en dichtbij. De inwoner en ondernemer staat centraal. Het dienstverleningsproces is zo efficiënt mogelijk ingericht. Er bestaat een juiste balans in het aanbieden van en verleiden naar alle (digitale) kanalen. We sluiten aan op de behoefte van de inwoner en de ondernemer. Persoonlijk contact of hulp blijft altijd mogelijk.

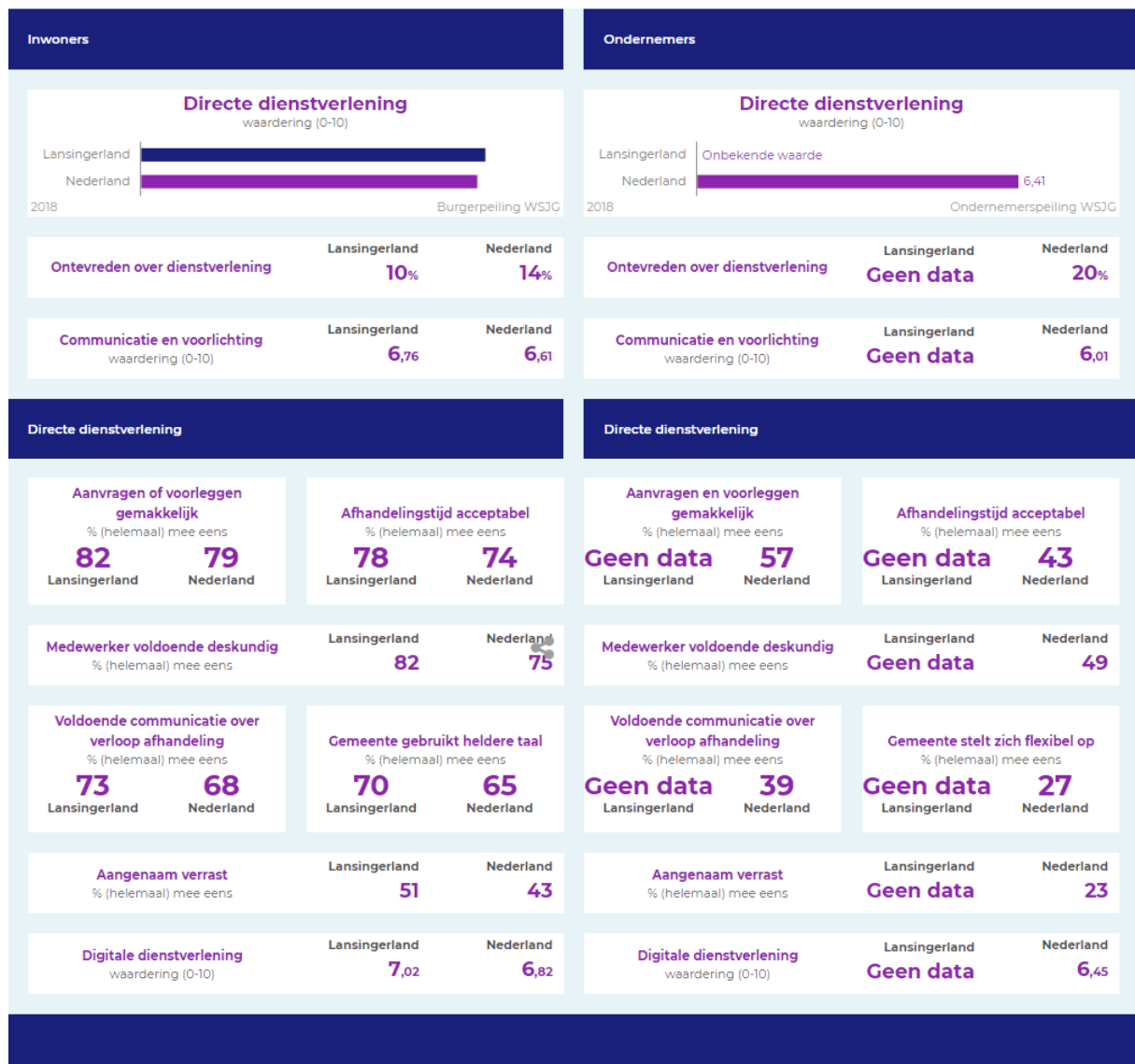
Iedereen binnen de gemeente is een dienstverlener en heeft dus een dienstverlenende grondhouding. Het handelen van de ambtenaren van Lansingerland speelt een belangrijke rol bij de dienstverlening. Juist de menselijke kant van gemeentelijke dienstverlening (hostmanship) kan bijdragen aan grotere tevredenheid onder inwoners en ondernemers. Een dienstverlenende houding en het daarbij behorende gedrag van gemeenteambtenaren is de sleutel tot succes. Willen dienen, verantwoordelijkheid en eigenaarschap tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan, deskundigheid en inlevingsvermogen zijn onderdeel van de dienstverlenende grondhouding die wij van al onze medewerkers verwachten.

Hoe doen we het nu?

Ervaringen en behoeften van inwoners en ondernemers vormen steeds vaker het uitgangspunt voor het vaststellen en verbeteren van beleid en dienstverleningsprocessen. Landelijk gezien heeft VNG Realisatie in samenwerking met gemeenten en onderzoeksbureaus een peiling ontwikkeld voor periodiek onderzoek onder inwoners. De resultaten worden gepubliceerd op www.waarstaatjegemeente.nl en vormen een goede basis om dienstverlening te onderbouwen, verder vorm te geven of aan te passen.



Klantbeleving



Totaaloverzicht Onderzoek Klantbeleving 2018 (bron: waarstaatjegemeente.nl)

In 2018 heeft de gemeente Lansingerland meegedaan aan dit WaarStaatJeGemeente-onderzoek (WSJG). Onze inwoners waarderen de algemene dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,9 hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,7. De digitale dienstverlening door de gemeente wordt gewaardeerd met een 7,0 (landelijk 6,8).

Uit het WSJG-onderzoek blijkt dat de Lansingerlandse ambtenaren over het algemeen een positieve indruk achterlaten. Driekwart van de inwoners (76%) is van mening dat zij zich naar behoren inzetten om tot een oplossing te komen. Acht op de tien inwoners vinden dat zij voldoende deskundig zijn en de gestelde vragen zo goed mogelijk beantwoorden. Bovendien vinden zeven op de tien inwoners dat de Landsingerlandse ambtenaren zich goed inleven. In de bijlage bij deze visie duiden we de conclusies uit het rapport nader en zetten we ontwikkeling hiervan af tegen landelijke gemiddelden.

Positiebepaling

Het beeld van het college is dat er al veel goed gaat in de gemeente Lansingerland. Bovendien zijn er concrete ontwikkelingen die voor nog betere dienstverlening gaan zorgen. Zo zien wij bijvoorbeeld de verdere invoering van zaakgericht werken als een belangrijk instrument om de kwaliteit en doorlooptijd van onze dienstverlening te bewaken en te verbeteren. Met de huidige koers kunnen we uitstekend uit de voeten. Dit betekent dat we kunnen voortbouwen op wat er al is. Wel is fijn slijpen en bijsturen aan de orde. Dat doen we in 2019 en 2020 met de volgende uitgangspunten, ambities en maatregelen:

Uitgangspunten van goede dienstverlening

Midden in de samenleving

We zijn een organisatie die midden in de samenleving staat, toegankelijk, nabij en we leveren maatwerk waar nodig. Inwoners, ondernemers en instellingen hebben geen last van de manier waarop wij onze dienstverlening organiseren (processen, systemen), maar worden positief verrast door de manier waarop wij dit doen. Wij werken samen met partners in Lansingerland, in verschillende rollen, maar altijd met het belang van de betrokkenen voor ogen. De inwoner/ondernemer en zijn belevingswereld zijn de basis voor het dienstverleningsproces.

Mevrouw Van Geene is kunstenaar en wil graag een tentoonstelling organiseren van haar werk en dat van enkele andere kunstenaars. Ze vraagt een Zeilfondssubsidie €350,- aan bij de gemeente. De medewerker die de aanvraag beoordeelt, constateert dat de aanvraag niet past binnen de regels van het Zeilfonds. De medewerker moet de aanvraag afwijzen, maar gaat op zoek naar alternatieven. Na overleg met collega's zet de medewerker de aanvraag door naar een collega van Cultuur, die de aanvraag beoordeelt op basis van de subsidieregeling Cultuur. Daar blijkt de aanvraag wel te passen. Mevrouw Van Geene ontvangt een bericht dat zij subsidie ontvangt voor haar initiatief, niet uit het Zeilfonds, maar uit de subsidie Culturele programmering.

Transparant in onze afwegingen

De grondhouding “Ja, tenzij...” doet geen afbreuk aan juridisch juiste beslissingen, waarbij het gemeenschappelijke belang voorop staat. Dit vraagt om heldere redeneringen, rolvastheid, helder taalgebruik en managen van verwachtingen. Waar nodig nemen we proactief contact op om toelichting te geven op onze besluiten. Met het gemeenschappelijk belang als uitgangspunt gebruiken we al onze kennis, creativiteit en organisatietalent om oplossingen te bedenken in situaties waarin het individuele belang op gespannen voet staat met het gemeenschappelijke belang. Indien nodig handelen we niet naar de letter van de wet, maar naar de geest van de wet.

De gemeente werkt aan nieuwe afvalvoorzieningen bij appartementen in Lansingerland. Onder andere de oude, bovengrondse containers worden vervangen door ondergrondse containers voor restafval. Ook komt er een voorziening voor GFT-afval, zodat inwoners hun keukenafval kunnen scheiden. Het zoeken van een geschikte plek is door o.a. de aanwezigheid van kabels, leidingen, bomen en de voorkeur van omwonenden een grote puzzel. Deze puzzel leggen we samen met bewoners. Medewerkers van de betrokken afdelingen komen tot concept-locaties. Op inloopavonden per dorpskern hangen we tekeningen van alle locaties op en bewoners kunnen hun ideeën en suggesties inbrengen. Iedereen krijgt per telefoon of mail een reactie op zijn/haar inbreng en we leggen uit wat wel en niet kan alvorens een besluit wordt genomen.

Dienstverlening is van ons allemaal

Dienstverlening richt zich altijd op de vraag of behoefte van de inwoner of ondernemer. Hij/zij ervaart het handelen van medewerkers en de organisatie als prettig en betrokken. Goede dienstverlening is een mentaliteit die in de grondhouding van onze medewerkers en organisatie is verankerd. Wij zijn ons ervan bewust dat dienstverlening nooit stopt en nooit klaar is.

Meneer Van der Stap meldt zich bij de gemeente met een verzoek om een uitkering. De medewerker participatie gaat met hem in gesprek om te horen wat er aan de hand is en om hem te vertellen wat er allemaal nodig is om een uitkering te krijgen. Al snel blijkt dat er veel meer aan de hand is. Meneer Van der Stap heeft altijd in Lansingerland gewoond, maar is nu al een half jaar dakloos en woont een beetje overal en nergens. Hij heeft dus geen vaste woon- of verblijfplaats, hij heeft geen ID kaart, geen geld en geen werk. De medewerker wil meneer niet zomaar wegsturen en gaat in overleg met de coördinator sluitende aanpak. Ze maken een plan waarmee ze hem weer op de rit willen krijgen. De eerste stappen zijn dat meneer zich gaat inschrijven bij de wooncorporatie en een afspraak gaat maken voor hulp van het maatschappelijk werk. De medewerkers van de gemeente gaan ondertussen op zoek naar financiering van een ID kaart, zodat de volgende stappen gezet kunnen worden.

Optimaal gebruik digitale mogelijkheden

Onze website en digitale mogelijkheden zijn ondersteunend aan de vraag van de inwoner/ondernemers. Zelf doen waar het kan, met eigentijdse service, waardoor dienstverlening voor iedereen toegankelijk is. Wij zorgen ervoor dat inwoners en ondernemers zelf kunnen bepalen hoe en wanneer zij contact met ons opnemen.

Meerwaarde door persoonlijke interactie

Gericht inzetten op persoonlijke interactie waar dat meerwaarde heeft, leidt tot een snellere en slimmere beantwoording van de vraag en versterkt vervolgens het gebruik van digitale mogelijkheden. Het dienstverleningsproces wordt daarmee effectiever en efficiënter.

Huis van de samenleving

Bij een gemeente die midden in de samenleving staat, is iedereen welkom. Het gemeentehuis is een plek waarvan inwoners, verenigingen en (maatschappelijke) organisaties gebruik kunnen maken voor ontmoetingen, vergaderen en presenteren. Op die manier willen wij een vitale gemeenschap ondersteunen. Om ruimte te bieden aan initiatieven wordt de inrichting van het gemeentehuis hierop aangepast. Er worden geen nieuwe structurele commerciële activiteiten toegevoegd.

Ambities en maatregelen

Ambtenaren van de gemeente Lansingerland hebben een dienstverlenende grondhouding

Alle ambtenaren van de gemeente Lansingerland hebben individueel en in teamverband een dienstverlenende grondhouding. Het college en de directie voelen zich verantwoordelijk voor de uitvoering van de visie en sturen hier, samen met het management, integraal op. Dit in aansluiting op en als onderdeel van het organisatie ontwikkeltraject. Om de directie en management te ondersteunen bij verbeteren van het hostmanship binnen de gemeente is een liason medewerker aangesteld. Deze medewerker werkt aan training en coaching van alle medewerkers in het willen dienen, verantwoordelijkheid tonen, het echt willen oplossen van een probleem, het geheel zien, dialoog aangaan, deskundigheid en inlevingsvermogen. Voor ondernemers en inwoners met eigen initiatieven zijn ook vaste aanspreekpunten benoemd, zodat zij snel en efficiënt op de juiste plek in de organisatie terecht komen met vragen en ideeën. We meten de passendheid van de behoefte van inwoners en ondernemers via een nulmeting (o.a. door klantreizen en Klant Signaal management). We evalueren jaarlijks het ontstaan van het klantbeeld en de doorlopende meting van klantbeleving en sturen bij waar nodig.

Publieke dienstverlening flexibeler maken

De publieke dienstverlening kan nog flexibeler. We vergroten de bereikbaarheid van de gemeente door te zorgen voor een extra avondopenstelling op donderdagavond. Gemeenteambtenaren kunnen daarnaast tijd en plaats onafhankelijk werken, dus ook buiten het gemeentehuis. Daardoor is het makkelijker om dienstverlening op locatie te verzorgen. We spreken af op de locatie die het meest geschikt is voor het beantwoorden van de vraag. Denk bijvoorbeeld aan de keukentafelgesprekken. Voor de levering van reisdocumenten starten we een pilot met levering aan huis. Door continue monitoring identificeren we snel piekmomenten en nieuwe behoeftes bij inwoners. Daarop passen we de bereikbaarheid aan. We onderzoeken de mogelijkheden voor een 'snel-klaar-balie' en het optimaliseren van de receptie en balieopstelling. Ook het identificeren en inzetten van de meest gebruikte kanalen en nieuwe technologieën maakt onderdeel uit van verbetering en flexibilisering van de publieke dienstverlening.

Klantreizen, monitoren en evalueren

Om blijvend voeling te houden met optimale dienstverlening is onderzoek nodig. We meten o.a. de klanttevredenheid bij ondernemers, aanvragers van een vergunning en de dienstverlening aan de balie, via de telefoon en de website. Ook maken we regelmatig klantreizen. We volgen de weg die een inwoner binnen de gemeentelijke organisatie aflegt en evalueren deze o.a. door een persoonlijk gesprek over de 'reiservaring'. Met de inzichten van de onderzoeken en de klantreizen stellen we regelmatig de uitvoerende koers bij. We onderzoeken in 2019 en 2021 tevens de tevredenheid onder de lokale ondernemers en werken op basis van de resultaten verbeterpunten uit, met als streven om over vier jaar een 7,5 te scoren in het tevredenheidsonderzoek.

Voor de winkeliers: invulling centrummanagement

Voor bruisende kernen en een goed werkende winkeliersvereniging is het belangrijk dat we aandacht hebben voor de ondernemers. Hiervoor zetten we centrummanagers in. De centrummanager is in de eerste plaats aanspreekpunt voor ondernemers en winkeliersverenigingen. Hij is de verbinder tussen de gemeente en de ondernemers uit het centrum. Binnen het gemeentelijk apparaat vervult hij een rol in het helder vertalen van de behoeften van de ondernemers en kan ondernemers ondersteunen bij benodigde gemeentelijke processen. Ook weet hij de besluiten die de gemeente neemt op een duidelijke manier uit te leggen aan winkeliers.

Versnellen en optimaliseren procedure omgevingsvergunningen

Onze ondernemers en inwoners willen snel duidelijkheid over de status en haalbaarheid van hun (bouw)plannen. We geven aanvragers sneller duidelijkheid over de status en haalbaarheid van hun plannen. Dit doen we door transparant te zijn over de procedure en mogelijkheden, goed te communiceren en de doorlooptijd van aanvragen te verkorten. We intensiveren de inzet op voorlichting,

transparantie over de procedure en mogelijkheden, haalbaarheid en status van een aanvraag, versnellen doorlooptijden en starten als pilot het inzetten van een plannencoach (eerste aanspreekpunt voor vragen). We monitoren en evalueren d.m.v. klantreizen en klanttevredenheidsonderzoek en sturen waar nodig bij.

Investeren in ICT voor optimale dienstverlening

Voor de uitvoering van onze (digitale) dienstverlening en overige (wettelijke) taken maken wij gebruik van een groot aantal informatiesystemen. Het is van groot belang dat die informatiesystemen up to date zijn. Dat geldt ook voor de onderliggende techniek. We vervangen verouderde delen van de huidige digitale werkomgeving om kwaliteit, veiligheid, bereikbaarheid en continuïteit van onze dienstverlening te waarborgen.

Wat merken de inwoners en ondernemers hiervan?

- ✓ Inwoners/ondernemers zijn tevreden over de dienstverlening van de gemeente Lansingerland
- ✓ Inwoners/ondernemers ervaren de gemeente als één organisatie
- ✓ Inwoners/ondernemers vinden zoveel mogelijk zelf hun (digitale) weg. Als dit niet lukt is er ondersteuning
- ✓ Persoonlijk contact blijft mogelijk: deskundig, betrokken en direct
- ✓ Inwoners/ondernemers ervaren een helder, transparant en efficiënt klantproces
- ✓ We communiceren helder en begrijpelijk

Concretisering van deze 6 punten is verschillend voor het afnemen van standaard producten en een combinatie van producten:

Afnemen van standaard producten

De inwoner/ondernemer wil deze producten het liefst zelf bestellen op een eenvoudige en snelle manier op een moment dat het hem uitkomt. Denk hierbij aan het verlengen van een rijbewijs of een vergunningaanvraag voor een buurtfeest.

- ✓ Eenvoudig te bestellen. Onze website helpt je om het juiste product te kiezen en te bestellen. Onze medewerkers staan klaar wanneer je er niet uitkomt.
- ✓ Direct duidelijkheid over levering.
- ✓ Urgente problemen pakken we direct op.

Afnemen combinatie van producten

Hierbij gaat het om complexere combinaties van producten. Die zijn vaak verdeeld over verschillende gemeentelijke teams. Denk hierbij aan een zorgaanvraag in het sociaal domein of een horecaondernemer die zich hier wil vestigen.

- ✓ Je krijgt advies op maat. We stemmen samen de producten af op jouw unieke situatie.
- ✓ Als wij je niet kunnen helpen, dan adviseren we waar je wel terecht kunt.
- ✓ We spreken af op de locatie die het meest geschikt is voor het beantwoorden van de vraag.
- ✓ Je weet waar je aan toe bent.
- ✓ We houden je op de hoogte van het procesverloop.

Tot slot

Dienstverlening is mensenwerk en een integrale verantwoordelijkheid van het college en de leiding van de ambtelijke organisatie. We sturen iedere dag op het verbeteren van de dienstverlenende grondhouding in de organisatie. We vergroten het lerend vermogen en investeren in de optimalisatie van

(interne) processen. Zo werken we aan blijde inwoners/ondernemers, trotse medewerkers en een positief imago.

Bijlage 1 Ervaringscijfers dienstverlening

De gemeente voerde in 2018 in samenwerking met I&O Research een Waarstaatjegemeente-onderzoek uit over de gemeentelijke prestaties. Er zijn 2.500 inwoners per brief uitgenodigd om deel te nemen. In totaal hebben 765 inwoners de vragenlijst volledig ingevuld. Voor deze visie op dienstverlening delen we een aantal passages uit het rapport op het gebied van de gemeentelijke dienstverlening (bron: *Waar staat Lansingerland?*, I&O Research, November 2018). De uitkomsten uit 2018 worden hier vergeleken met eerdere uitkomsten uit 2016. In 2018 had ongeveer twee derde van de inwoners contact met de gemeente in verband met een product, dienst, vraag of probleem. Dit betreft dus de gemeentebrede dienstverlening.

Digitale dienstverlening beter beoordeeld

De inwoners waarderen de algemene dienstverlening van de gemeente gemiddeld met een 6,9 (tabel 1). Dit is licht hoger dan het landelijk gemiddelde. Een op de tien geeft de gemeente een onvoldoende voor haar dienstverlening, ten opzichte van 14% landelijk. De waardering voor de digitale dienstverlening is gestegen van een 6,7 naar een 7,0. Hiermee volgt Lansingerland de landelijke trend (van 6,6 naar 6,9).

Tabel 1 - rapportcijfer (digitale) dienstverlening

	DIENSTVERLENING		DIGITALE FACILITEITEN	
	Rapportcijfer	% voldoende	Rapportcijfer	% voldoende
Lansingerland 2016	6,7	87%	6,7	86%
Lansingerland 2018	6,9	90%	7,0	89%
GEM. BENCHMARK	6,8 RANGE: 6,1-7,5	-	6,9 RANGE: 6,3-7,3	-

Drie kwart inwoners tevreden over handelen medewerkers

Over het algemeen hebben de medewerkers van de gemeente bij de meerderheid van de inwoners van Lansingerland een positieve indruk achtergelaten. Driekwart van de inwoners (76%) is van mening dat de medewerker zich naar behoren inzette om tot een oplossing te komen. Acht op de tien inwoners vinden dat de medewerker voldoende deskundig was en de gestelde vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord. Bovendien vinden zeven op de tien inwoners dat de medewerker zich goed kon inleven en ruim zes op de tien inwoners kregen de ruimte om mee te denken. De helft was aangenaam verrast door de verleende service (tabel 2).

De waardering voor de verschillende aspecten van houding en gedrag is over de gehele linie (licht) toegenomen. Er is met name verbetering waar het gaat om het inlevingsvermogen van medewerkers en de manier waarop zij inwoners verrassen met de geboden service. De waardering voor de verschillende aspecten bevindt zich op of boven het landelijk gemiddelde.

Tabel 2 - Beoordeling medewerkers (% (zeer) eens)

DE MEDEWERKER...	TOONDE ZICH VERANTWOORDELIJK OM DAADWERKELIJK TOT EEN OPLOSSING TE KOMEN	HEEFT ZELF MIJN VRAAG ZO GOED MOGELIJK BEANTWOORD	WAS VOLDOENDE DESKUNDIG	KON ZICH GOED INLEVEN	BOOD DE RUIMTE OM MEE TE DENKEN	VERRASTE MIJ AANGENAAM MET DE VERLEENDE SERVICE
Lansingerland 2016	73%	80%	76%	66%	63%	43%
Lansingerland 2018	76%	80%	82%	71%	63%	51%
GEM. BENCHMARK	75% RANGE: 61-86%	78% RANGE: 66-90%	77% RANGE: 64-89%	69% RANGE: 52-83%	64% RANGE: 47-77%	45% RANGE: 27-58%

Tevredenheid over gemak en informatieverstrekking bij aanvraag product en dienst gestegen

Het aanvraagproces wordt over het algemeen positief beoordeeld. Zo vindt 82 procent het aanvragen van een product of dienst gemakkelijk, tegen 78 procent in 2016. Eveneens 82 procent is van mening dat de ontvangen of beschikbare informatie juist en volledig was. Relatief het minst tevreden zijn aanvragers over de manier waarop zij op de hoogte zijn gehouden over het verloop van de afhandeling (73%), iets

lager dan in 2016 (76%). Ook is men in vergelijking met twee jaar geleden iets minder tevreden over de afhandelingsstijd, hoewel niet valt uit te sluiten dat inwoners sneller dan voorheen een reactie verwachten. Over het resultaat ('ik kreeg wat ik wilde') zijn ruim acht op de tien aanvragers (zeer) tevreden. Dit is hoger dan de landelijke benchmark (tabel 3).

Tabel 3 - Beoordeling proces van aanvraag (% (helemaal) mee eens)

	AANVRAGEN PRODUCT/DIENST MAKKELIJK	ONTVANGEN/BESCHIK- BARE INFORMATIE WAS JUIST EN VOLLEDIG	AFHANDELINGS- TIJD WAS ACCEPTABEL	INFORMATIE OVER VERLOOP AFHANDELING VOLDOENDE	KREEG WAT MEN WILDE
Lansingerland 2016	78%	77%	83%	76%	81%
Lansingerland 2018	82%	82%	78%	73%	83%
GEM. BENCHMARK	79% RANGE:63-90%	76% RANGE:56-89%	75% RANGE: 54-85%	69% RANGE:47-79%	77% RANGE:56-84%