



HUIS VAN DE SAMENLEVING

volle kracht vooruit voor een gewoon goeie dienstverlening

24 september 2020

Team Service & Contact, cluster Kwaliteit

Inleiding

Halverwege maart 2020 belandden wij in de grootste mondiale lockdown in de geschiedenis. Nooit eerder kwam het voor dat zoveel landen wereldwijd tegelijk maatregelen troffen om het reizen en verkeer- (stromen) tot een minimum terug te brengen. Om zo de verspreiding van Covid-19 aan te pakken en deze ziekte te bestrijden.

Ook onze gemeente trof maatregelen. Medewerkers werkten massaal thuis en het gemeentehuis was enkel nog open op afspraak voor beperkte continuïteitstaken zoals het aanvragen van paspoort of rijbewijs wanneer dit niet kon wachten of voor het aangeven van een geboorte. Er waren geen auto's meer op de parkeerplaatsen te bekennen. De banken in de wachtruimte en de kinderspeeltafel verdwenen.

Het realiseren van een Huis van de Samenleving zoals we dat voor ogen hadden voor de Corona-crisis is op dit moment niet mogelijk. Wat wel kan? Een plek waar inwoners en bezoekers snel en efficiënt worden geholpen. In een frisse omgeving met prettig ogend en modern meubilair waar je vriendelijk te woord wordt gestaan. Waar onze dienstverlening vlot en toegankelijk is. Met als stip op de horizon uiteindelijk een plek waar inwoners en medewerkers elkaar kunnen ontmoeten, samen werken en bouwen aan een toekomst.

Huis van de Samenleving

Nu we een half jaar verder zijn merken we dat een crisis 'normaal' kan worden. Deze nieuwe tijden vragen om een herbezinning. We zien dat de nieuwe manier van werken er bij de meesten van ons ingesleten is. We zoeken nu naar een hybride manier van werken: een combinatie van thuiswerken en in het gemeentehuis aanwezig zijn.

Deze veranderingen en het gegeven dat we op dit moment genooddaakt zijn zo min mogelijk bezoekers in het gemeentehuis te verwelkomen,

zorgen er ook voor dat we de opgestelde kaders van het Huis van de Samenleving opnieuw moeten bekijken. Met het kader van de Regels van het Huis van de Samenleving (T19.059310), de Visie op Dienstverlening (T19.05408) en het Spoorboekje (T20.04681), bepalen we de richting van het Huis van de Samenleving.

Huis van de Samenleving

De veranderingen door de crisis brengt met zich mee dat het gemeentehuis fysiek geen verblijfplaats kan zijn voor inwoners. Wel kunnen we het accent verleggen van H(ospitality) naar S(erice). Een dienstverlening gericht op een hoge mate van efficiency met een moderne inrichting in de hal: fris, met een representatieve uitstraling. En waar medewerkers veilig kunnen werken en inwoners kunnen ontmoeten. Maar waarmee we ook anticiperen op toekomstig mogelijk nieuwe onveilige situaties. En waar we vooral een dienstverlening bieden die aanvullend is op de digitale dienstverlening.

Invulling Huis van de Samenleving

Bij een Huis van de Samenleving hoort een snelle, digitaal georiënteerde, foutloze dienstverlening. Daarom investeren we vol in een goeie en slimme dienstverlening. Waarbij fysieke en online dienstverlening naadloos met elkaar zijn verweven en samen Dienstverlening worden. Waarbij we alle eerstelijns kanalen snel en doeltreffend afhandelen. Naast het handhaven van wat al goed gaat, investeren we de volgende onderwerpen:

Meubilair

Klaar: Q4 2021

De bekleding van de banken en stoelen in de centrale hal (zowel de ‘wachtbanken’ als de banken van de balies) is vuil en versleten en doet zo geen recht aan onze professionaliteit en onze dienstverlening. Het meubilair is afgeschreven en moet vervangen worden. Dit geeft de kans om te kiezen voor een andere soort stof, met een betere vuilafstotende kwaliteit in kleuren die passen bij de identiteit van Lansingerland. Het vervangen van het meubilair hangt samen met het verbouwen van de balies. We zoeken naar een frisse, representatieve inrichting die eer doet aan de Lansingerlandse identiteit.

Verbouwen balies

Klaar: Q4 2021

Uit het werkplekonderzoek naar de risico's van het balie en beeldschermwerk blijkt dat de werkplek aan de balies een aantal knelpunten kent. Het is noodzakelijk dat deze knelpunten worden opgelost. Tegelijk met het verbouwen van de balies vervangen we het meubilair in de centrale hal. Om te voorkomen dat er een allegaartje aan materialen, kleuren en oplossingen ontstaat, is het belangrijk om deze verbeterpunten tegelijk op te pakken met het verbouwen van de trouwzaal, het vervangen van al het meubilair en het oplossen van de knelpunten rondom de zonwering.

Mobiele fotostudio

Klaar: V

Inwoners kunnen bij ons terecht voor veel verschillende producten. Voor een aantal van deze producten is een pasfoto nodig. Denk aan het paspoort, het identiteitsbewijs en rijbewijs.

Een goede pasfoto, die voldoet aan alle eisen, is niet zomaar gemaakt. Vaak is de professionele fotograaf daarvoor de aangewezen persoon. Het komt regelmatig voor dat een inwoner vergeet een pasfoto mee te nemen, of dat de meegenomen pasfoto niet voldoet aan de gestelde eisen. Het plaatsen van een onbemande mobiele fotostudio in de centrale hal van het gemeentehuis, is een waardevolle aanvulling op de mogelijkheden om snel een pasfoto te laten maken. Deze fotostudio staat ondertussen in de hal en is te bedienen conform de richtlijnen van het RIVM.

Documentendistributiesysteem

Klaar: Q4 2021

In het afgesloten gedeelte van de backoffice in het gemeentehuis, staat het documenten-aanvraagstation en het documentendistributiesysteem. Vanuit dit distributiesysteem ligt een buizenpost naar de balies toe. Deze buizenpost is defect (en laten we ook niet meer repareren). Het documentendistributiesysteem echter, kan prima een tweede leven krijgen door deze los te koppelen van de buizenpost en daarna te gebruiken bij de snelbalie. Zo wordt het proces van het uitgeven van (reis)documenten veiliger en efficiënter.

Leestafel

Klaar: Q3 2021

Bij het vervangen van het meubilair hoort ook het vervangen van de banken in de ‘wachtruimte’. De banken zijn versleten en zitten slecht. We plaatsen een grote leestafel met prettige stoelen en een paar zitjes waar inwoners tijdelijk plaats kunnen nemen op het moment dat zij even moeten wachten voordat zij geholpen worden. De speelhoek plaatsen we naar de muur waar we één van de schermen van het

klantgeleidingssysteem naar beneden halen. Op dit scherm tonen we Cartoonnetwork of een ander kinderkanaal. De stoelen en zitjes zijn zo te plaatsen dat we de richtlijnen van het RIVM volgen.

Kunstwerk in de hal

Klaar: Q2 2021

Refererend aan motie M2019-21 plaatsen we in de centrale hal van het Huis van de Dienstverlening een kunstwerk dat de betekenis (eventueel met uitgeschreven tekst) van artikel 1 van de Grondwet symboliseert.

Functie receptie = servicebalie

Klaar: Q4 2020

De overheid heeft te maken met een mondige inwoner, die gemakkelijk toegang heeft tot oneindig veel informatie en die hoge eisen stelt aan de dienstverlening. Met de toenemende digitalisering van producten en diensten in de samenleving, nemen ook de verwachtingen van de inwoner toe. Tegelijkertijd zien we ook een andere trend. Vragen die van inwoners komen, worden steeds ingewikkelder en vragen om een andere aanpak en steeds vaker om maatwerk. Dit vereist een receptie waar inwoners hun vragen tijdens de openingstijden van het gemeentehuis kunnen stellen én waar ze antwoord krijgen. De receptie bemannen we met een servicepuntmedewerker die de verbinding opzoekt met de gastheren en gastvrouwen en samen met de snelbalie een vraagbaakfunctie vervult. Dit noemen we de servicebalie. De beveiliging krijgt tegelijk een dynamische functie welke zorg draagt voor een fysiek veilige omgeving. Vanuit dit oogpunt constateren we dat de beveiliging op sommige momenten wat dun is. Op momenten dat er meerdere activiteiten tegelijk plaats vinden - zeker wanneer deze activiteiten op verschillende verdiepingen of fysiek ver uit elkaar plaats vinden - kleden we de beveiliging dikker in.

Optimaliseren digitale dienstverlening

klaar Q2 2021

We constateren tijdens de coronacrisis dat inwoners massaal de digitale dienstverlening ontdekken. De website heeft per week 10.000 bezoekers meer en de producten die digitaal volledig kunnen worden aangevraagd en afgehandeld worden goed gevonden en gebruikt. Zo zien we aan de balie praktisch geen verhuizingen, VOG-aanvragen of aanvragen uittreksels meer. Om deze vlucht een boost te geven is het belangrijk dat we gebruik maken van landelijke standaarden en oplossingen waardoor onze dienstverlening eenduidiger, veiliger en goedkoper wordt. Door het aanschaffen van e-diensten stimuleren we de digitale dienstverlening voor de producten die volledig digitaal kunnen worden aangevraagd en afgehandeld zodat we de publieksbalies maximaal vrij houden voor de producten die niet digitaal kunnen.

Tegelijk richten we aan de achterkant het Klantmanagementsysteem Anywhere 365 in. Dit stelt ons in staat om alle eerstelijns klantcontacten snel en doeltreffend af te handelen. Met een zo hoog mogelijke score van 'first time right'. Het verleiden naar de digitale kanalen - en het daarmee met zachte hand manoeuvreren van de inwoner in de juiste klantstroom - geeft de ruimte om het callcenter om te bouwen naar een Service Contact Center wat ons in staat stelt snel en wendbaar te reageren op 'overloop' in een kanaal. Zo houden we onze dienstverlening goed, foutloos en snel. Ook in piekmomenten.

Stabiliseren ICT balie en telefonie

Een goede en betrouwbare dienstverlening kan niet draaien zonder een stabiel ICT-netwerk voor balie en telefonie. Samen met ICT gaan we op zoek naar de meest slimme oplossing om dit te realiseren zodat onze medewerkers altijd kunnen inloggen en we kunnen vertrouwen op de beschikbaarheid van onze software.

Kaders

Kader Huis van de Samenleving

In juni 2019 stelde de gemeenteraad de regels van het Huis van de Samenleving (juli 2019, T19.05931) vast. In deze regels staat opgenomen: *‘Wij stellen in onze dienstverleningsvisie over het 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”.*’

De coronacrisis maakt dat we helaas op dit moment geen invulling kunnen geven aan het uitgangspunt in onze dienstverleningsvisie om ontmoeten, vergaderen en presenteren door externe partijen te faciliteren. Om verspreiding van Covid-19 te voorkomen willen we immers zo min mogelijk bezoekersstromen in het gemeentehuis.

Kijken we verder naar de regels van het Huis van de Samenleving, dan vinden we een kader waar we op kunnen aanhaken voor het uitbouwen van het Huis van de Dienstverlening: *‘Voor de structurele invulling draait het om gastvrijheid en toegankelijk zijn voor onze inwoners, verenigingen en ondernemers. Zorgdragen dat men terecht kan voor hulp en/of informatie in een prettige en uitnodigende omgeving. Het kunnen bieden van meerdere vormen van dienstverlening op één herkenbare plek voor inwoners draagt bij aan goede dienstverlening. Daarbij gaat het om dienstverlening van diverse disciplines van onze ambtelijke organisatie maar kan ook breder gedacht worden aan samenwerkingspartners.’*

‘Wat streven we na met het Huis van de Samenleving?’

- 1) Het Huis van de Samenleving is gastvrij, toegankelijk en persoonlijk*
- 2) In het Huis van de Samenleving vindt ontmoeting en verbinding plaats*
- 3) Het Huis van de Samenleving straalt de identiteit van Lansingerland uit*
- 4) Met het Huis van de Samenleving maken we optimaal gebruik van de ruimte’*

Dit zijn zaken die we prima kunnen nastreven, ook in de anderhalve metersamenleving en met inachtneming van de richtlijnen van het RIVM.

Kader Visie op Dienstverlening

Het Huis van de Samenleving is één van de middelen waarmee we uiting geven aan onze visie op goede dienstverlening (zie Dienstverleningsvisie, mei 2019). In deze visie lezen we de volgende richtlijnen:

‘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.’

Het gastvrij en toegankelijk inrichten van de publiekshal, waarbij we een hoge mate van efficiency nastreven, sluit aan op deze visie.

Kader Anders werken

Vanuit de projectgroep Anders Werken 1.5 werden de volgende uitgangspunten geformuleerd om de landelijke maatregelen in ons gemeentehuis vorm te geven:

- *Iedereen werkt thuis*
- *Gemeentehuis alleen open ten behoeve van continuïteitstaken*
- *Indien mogelijk worden continuïteitstaken ook vanuit huis uitgevoerd*
- *Gemeentehuis is open, maar bezoek kan alleen op afspraak*
- *We leveren maatwerk (o.a. openingstijden, aanwezigheid callcenter)*
- *Bij bezoek aan gemeentehuis houden aan algemene gedragsregels.*
- *Bij verkoudheidsklachten blijf je thuis.*
- *Als een van je gezinsleden verkoudheidsklachten heeft blijf je ook thuis.*
- *Gebruik je gezond verstand*

Vanuit de projectgroep is een Spoorboekje opgezet met het volgende kader:

‘Wie thuis kan werken, móet thuiswerken!’

Als uitvloeisel van de maatregelen van het Kabinet tegen de bestrijding van het Coronavirus werken we sinds 12 maart 2020 zoveel mogelijk thuis. Een stap die een wezenlijke verandering in de samenleving en onze manier van werken teweeg heeft gebracht. Deze crisis brengt een fundamentele en structurele verandering teweeg in onze manier van werken.

Spoorboekje

De weg terug uit de coronacrisis zal stap voor stap gaan. De eerste versoepelingen voor de samenleving zijn inmiddels aangekondigd. Ook het moment dat het gemeentehuis weer gebruikt kan worden, is aanstaande. We kiezen voor een gecontroleerde aanpak. Deze notitie biedt perspectief op hoe we terug willen keren op het gemeentehuis en dient als spoorboekje voor de stappen die we willen gaan zetten en de afspraken die we daarover met elkaar maken. Dit is een dynamisch document en werken we steeds verder uit.’

Tot slot

Hoewel deze crisis ook in de toekomst leidt tot een andere manier van werken, blijven we goede, persoonlijke dienstverlening bieden aan onze inwoners, ondernemers en (maatschappelijke) organisaties. Met een warm ontvangst, in een gezellige omgeving en met goede faciliteiten zijn we iedereen graag van dienst. Op naar het Huis van de Dienstverlening!