

Visie op dienstverlening #2020

Omgevingsanalyse

Waar staan we nu

Er is de afgelopen jaren hard gewerkt aan verbetering van onze dienstverlening. Steeds vaker vragen we de hulp van inwoners, ondernemers en maatschappelijke organisaties om ons hierbij te helpen. In 2013 heeft het ministerie van economische zaken onderzoek gedaan naar de digitalisering van ondernemersproducten op gemeentelijke websites. Op basis van 20 ondernemersproducten scoorde de gemeente Schagen hierbij een 13e plaats van alle gemeenten in Nederland. In het onderzoek 'waar staat je gemeente' uit 2014 waarden de inwoners in de rol van klant de gemeente met een 7,8. We gaan in gesprek met inwoners over hun buurt tijdens de 'veldbezoeken' en helpen initiatiefnemers bij het realiseren van hun ideeën. Inwoners' weten ons makkelijker te benaderen door onze Facebook en Twitter accounts. Werkprocessen zijn efficiënter ingericht waardoor de inwoner minder last heeft van overbodige wet- en regelgeving en sneller zijn product of dienst in huis heeft.

Ontwikkelingen

Echter, een aantal ingrijpende ontwikkelingen, maakt dat het noodzakelijk is om de visie op dienstverlening te herzien. Namelijk;

1. Vervallen klantcontact vanaf locatie Westerpark

In de raad van maart is besloten dat het klantcontact plaats gaat vinden vanaf de Laan 19 en dat de locatie Westerpark per 2017 wordt opgeheven, zowel als werklocatie als voor het klantcontact. Consequentie is dat de dienstverlening vanuit het sociale domein in locatie Laan 19 ingepast moet worden.

3. Landelijke uitvoeringsagenda overheidsbrede dienstverlening 2020

Er is, met alle relevante overheidspartijen, een landelijke uitvoeringsagenda gemaakt met als doel om samen te werken aan betere en goedkopere dienstverlening. Kernthema's en ambities binnen deze agenda zijn;

- ✓ Digitalisering dienstverlening en kanaalsturing;
- ✓ Face-to-face: dienstverlening op maat;
- ✓ Overheidsparticipatie;
- ✓ Eén Overheidspoort;
- ✓ Standaardisatie en deregulering;
- ✓ Ketensamenwerking en informatiedeling.

Een ambitie binnen deze uitvoeringsagenda is de landelijke visie van het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties; digitaal in 2017. Pijlers binnen die visie zijn;

- ✓ informatie die voor de inwoners relevant is, moet digitaal beschikbaar zijn;
- ✓ Inwoners kunnen alle (aan)vragen aan de overheid digitaal versturen en alle berichten van de overheid digitaal ontvangen;
- ✓ Werken aan het versterken van de zelfredzaamheid en digivaardigheid van inwoners;
- ✓ Inwoners via MijnOverheid inzage geven in de kerngegevens die overheden over hen vastleggen, met de mogelijkheid om online correcties door te geven;
- ✓ Het elektronisch contact met de overheid moet goed beveiligd zijn;

¹ In principe bedoelen we daar waar we het hebben over 'inwoners' ook ondernemers en instellingen. Op sommige onderdelen maken we echter wel specifiek onderscheid naar ondernemers/instellingen omdat de dienstverlening daar iets anders vraagt.

- ✓ Samen verder bouwen aan een gezamenlijke infrastructuur [inwoners willen één overheid en dit levert efficiëntie voor individuele organisaties op];

4. De drie decentralisaties

Per 2015 is de ambtelijke organisatie groter geworden en vindt er meer klantcontact plaats door de drie nieuwe taken die de gemeente erbij heeft gekregen. Enerzijds zoeken de wijkteams de klanten op, anderzijds is er veel klantcontact op de locatie Westerpark. Voor de overige gemeentelijke dienstverlening is het uitgangspunt dat inwoners het gemeentehuis bezoeken voor dienstverlening. Indien handiger en passender² zoeken wij de klant thuis op.

Ook wordt vanuit het sociaal domein de werkwijze 'click- call – face' strikter gehanteerd dan in de rest van de organisatie. In het dienstverleningsconcept 2012 is click – call – face ook het uitgangspunt, maar heeft de inwoner nog wel vrije keuze in het kanaal.

5. Toename van ouderen in gemeente Schagen

In 2010 en 2011 was 16 procent van onze inwoners 65+ . De verwachting is, dat dit percentage tot 2025 toeneemt en dan 25 procent van de inwoners 65+ is. Deze groep verdient extra aandacht de komende jaren. Het is de groep die het meest vertegenwoordigd is bij participatievraagstukken en de groep met de meeste vrijwilligers. Anderzijds is het ook de groep die vaker met zorgvragen komt. Het is van belang dat de gemeente hier in haar inrichting van de dienstverlening rekening mee houdt.

6. Bezuinigingsvraagstuk

Aan het eind van de huidige coalitieperiode moet er structureel 9 miljoen bezuinigd zijn. Dienstverlening is verweven in alle benoemde bezuinigingsposten. Naast de doelstelling op economisch en sociaal domein, ligt er ook een bezuinigingsopdracht van 1,5 miljoen op de apparaatskosten. Dit behelst de inrichting, het personeel, systemen, en andere kosten die bijdragen aan dienstverlening.

7. Participatiesamenleving

In overheidsland is er een transformatie gaande van verzorgen naar mogelijk maken; van de verzorgingsstaat naar de zogenaamde 'participatiesamenleving'. We vragen meer zelfredzaamheid van onze inwoners en vragen tegelijkertijd meer om hulp bij het vormen van beleid en het maken van plannen. Dit betekent dat we meer in gesprek gaan met onze inwoners, meer 'samen maken' en daarmee ons klantcontact effectiever maken.

² Denk hierbij aan initiatieven van inwoners, aanvragen voor omgevingsvergunningen en aanvragen van legitimatiebewijzen (mensen met een rijbewijs zijn mobiel! van inwoners die niet mobiel genoeg zijn om naar het gemeentehuis te komen).

Probleemstelling

Vanwege alle ontwikkelingen is een herijkte visie noodzakelijk als overkoepelend antwoord op de volgende vragen. Indien er geen overkoepelende visie en strategie komt, zullen alle antwoorden op de onderstaande vragen afzonderlijk beantwoord moeten worden. En bestaat de gedachte dat er een diversiteit aan standaarden volgt.

- *Hoe kunnen we onze fysieke dienstverlening op de Laan 19 het meest ideaal inrichten wanneer het klantcontactcentrum van de locatie Westerpark vervalt?*
- *Onze inwoners worden steeds digitaal vaardiger. 96 procent van alle Nederlanders heeft een computer en toegang tot internet. Zelfs van de 65plussers is 80% online. Maar hoe creëren we een vangnet voor de inwoners die digitaliseringsgolf niet kunnen volgen of begeleiding nodig hebben?*
- *Hoe creëren we een vangnet voor mensen die laaggeletterd zijn, begeleiding nodig hebben bij hun gemeentezaken of niet in staat zijn om naar het gemeentehuis te komen?*
- *De 65 plussers van de toekomst zijn getuige geweest van de digitale en meer zelfredzame maatschappij. Toch is het ook de groep die extra aandacht verdient. Het is de groep die het meest vertegenwoordigd is bij participatievraagstukken en de groep met de meeste vrijwilligers. Anderzijds is het ook de groep die vaker met zorgvragen komt. Hoe zorgen we dat deze groeiende groep voldoende gefaciliteerd wordt?*
- *Hoe kunnen we onze dienstverlening verbeteren en tegelijkertijd minder kosten maken?*
- *Hoe kunnen we meer in gesprek gaan met onze inwoners, meer 'samen maken' en daarmee ons klantcontact effectiever maken?*

Allemaal vragen die zonder goede afstemming kunnen leiden tot een verminderd doelmatige gemeentelijke dienstverlening. Door middel van deze visie willen we richting geven aan de wens om een invulling van het spanningsveld tussen de maatschappelijke digitale trends die de gemeente moet volgen en haar maatwerkrol te vervullen door inwoners de begeleiding te geven die ze nodig hebben.

Klantwaarden

Op basis van de omgevingsanalyse en de behoeften die inwoners bij ons kenbaar hebben gemaakt, zijn de volgende klantwaarden bestempeld als uitgangspunt voor onze dienstverlening; gemak, laagdrempelig, persoonlijk contact en privacy.

Toelichting op klantwaarden

Gemak

Onze inwoner heeft behoefte aan gemak. Gemak vertaalt zich in de snelheid waarmee zaken geregeld kunnen worden, duidelijkheid, inzicht en transparantie in de status van lopende aanvragen. Onze inwoner kan zoveel mogelijk zaken vanuit huis – en digitaal – regelen.

Laagdrempelig

Onze inwoner vindt het belangrijk dat er gemakkelijk contact gelegd kan worden met de gemeente Schagen.

Persoonlijk contact

Onze inwoner vindt het belangrijk dat de mogelijkheid bestaat om persoonlijk in contact met de gemeente te komen. De digitalisering en automatisering moeten gemak opleveren, maar mag de mogelijkheid voor persoonlijk contact met medewerkers van de gemeente niet uitsluiten.

Privacy

Onze inwoner vindt privacy een belangrijke kernwaarde voor onze dienstverlening. Dit is genoemd in relatie tot het persoonlijk contact aan de publieksbalie maar ook in relatie tot de dienstverlening online en aan huis. Voor privacygevoelige zaken vinden inwoners het van belang dat dit voor hen in een veilige omgeving wordt afgehandeld of besproken. In overleg met de inwoner wordt – indien gewenst – de locatie en/of omgeving van het gesprek bepaald.

Ambities

Als gemeente zetten wij in op de ontwikkeling 'van zorgen voor naar zorgen dat'. Kern is dat de samenleving het vertrekpunt is voor het bepalen van onze rol. We willen een organisatie zijn die in gesprek is met de inwoners, waarbij het niet meer vanzelfsprekend is dat de gemeente het voortouw neemt. Elke situatie is anders en zo ook de rol van de gemeente. Dit betekent dat we differentiëren in onze aanpak en ook in onze dienstverlening. Waar mogelijk richten we onze inzet op 'zorgen dat' in plaats van 'zorgen voor'.

Daarbinnen zijn onze ambities, passend binnen de maatschappelijke ontwikkelingen en de behoeften van onze inwoners het creëren van een overheid waarbij de klant;

- ✓ veel vanuit huis kan regelen;
- ✓ sneller antwoord krijgt op haar vragen;
- ✓ optimaal gemak ervaart;
- ✓ er vanuit kan gaan dat de privacy altijd gewaarborgd blijft;
- ✓ altijd genoeg aandacht ervaart voor ouderen en hulpbehoevenden;
- ✓ altijd de mogelijkheid heeft voor persoonlijk contact.

Resultaten naar aanleiding van de visie op dienstverlening 2020

	Van	Naar	Levert op voor de inwoner
Werkwijze			
	Dienstverlening op vrije inloop en op afspraak naar keuze	Alle dienstverlening op afspraak	<u>Aandacht</u> en meer <u>privacy</u> voor de inwoner. Er is dan geen volle wachtruimte en vooraf kan beter worden ingeschat of een gesprek privacygevoelig is], de medewerker is beter voorbereid en de inwoner ontvangt van tevoren gericht informatie over bijvoorbeeld de kosten en wat hij/zij mee moet nemen
	Reisdocumenten ophalen op gemeentehuis	De inwoner de keuze geven om het reisdocument af te halen op gemeentehuis of tegen vergoeding te laten bezorgen [thuis of op het werk]	<u>Gemak</u> voor de inwoners
	Geen sturing op kanaalkeuze* van inwoners *balie, fax, telefoon, websites, post, e-mail, app, facebook, twitter, meldingen openbare ruimte, veldbezoeken, wijkteams	Sturing op kanaalkeuze; inwoners zoveel mogelijk online via de website laten regelen Met uitzondering van: <ul style="list-style-type: none"> • Complexe zaken • Zaken waar een verschijningsplicht voor is • Voor wie niet digitaal kan 	<u>Gemak</u> [inwoners kunnen vanuit huis zaken regelen] <u>Transparantie</u> [meteen inzicht statusupdate van aanvraag via online klantomgeving en 'mijn overheid'] <u>Eenduidige informatie</u> [naar inwoners en voor applicatiebouwers voor open data – doeleinden]
Inrichting publiekshal			
	Huidige inrichting publiekshal	Publiekshal met meer maatschappelijke functies (binnen de mogelijkheden van het gebouw)	Meer <u>privacy</u> voor de inwoner, mogelijkheid voor <u>ontmoetingen</u> / andere doeleinden
Faciliteiten			
	Sociale media inzetten als ondersteunend communicatiekanaal	Sociale media inzetten als dienstverleningskanaal	<u>Transparantie</u> [informatie over de dienstverlening wordt massaal verspreid] <u>Laagdrempeligheid en gemak</u>
	Een zendgerichte website	Een vraaggerichte website met FAQ's [meest gestelde vragen]	<u>Gemak</u> voor de inwoners <u>Snellere</u> en eenduidige antwoorden

	Afhandeling fysieke post en e-mail	Digitaal beschikbaar stellen van alle post en email via persoonlijke digitaal dossier [inclusief track&trace-systeem, zodat inwoners/ ondernemers digitaal kunnen volgen wat de status is van hun aanvraag, de beantwoording van hun brief, etc.]	<u>Transparantie</u> <u>Laagdrempeligheid</u>
Hulp bij digitale dienstverlening			
	Hulp door ambtenaren	Hulp door ambtenaren én vrijwilligersorganisaties in de kernen	<u>Laagdrempeligheid</u> door meer hulplocaties <u>Gemak</u> door hulplocatie dicht bij huis <u>Verbeterde samenwerking</u> met subsidie – ontvangende instellingen
Handhaven			
	Balie Laan 19 als receptiefunctie	Balie Laan 19 als receptiefunctie voor vragen, opmerkingen en tips met eventueel de inzet van gastheer/gastvrouw	<u>Laagdrempelig</u> blijven