

Voor en met Diemen

Kader voor dienstverlening



Inhoud

Totstandkoming van dit kader

1. Inleiding

Vraag om visie op dienstverlening

Relatie programma Voor en met Diemen

Ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening

Stand van zaken huidige dienstverlening

2. Diemense visie op dienstverlening

De definitie van de Diemense dienstverlening

De Diemense visie op dienstverlening sluit aan op de organisatievisie

De visie op dienstverlening

3	3. Doelstellingen voor 2023-2027	26
4	Doel 1: We nemen in ons handelen zo veel mogelijk het perspectief van de inwoner als uitgangspunt	27
6	Doel 2: Inwoners kunnen processen zelf eenvoudig doorlopen	28
7	Doel 3: We streven naar snelle, vriendelijke dienstverlening door kundige medewerkers	29
8	Doel 4: We leveren betrouwbare dienstverlening	30
9	Doel 5: We willen groeien binnen onze dienstverlening door datagericht te werken	31
13	Doel 6: De gemeente is voor alle inwoners toegankelijk	32
14	Doel 7: We richten terugkoppeling en feedbackloops in	33
15		
17		
	Bijlage 1: Projecten	34

Totstandkoming van dit kader

Het kader voor dienstverlening is tot stand gekomen door middel van een zorgvuldig participatietraject. De volgende partijen zijn betrokken bij dit kader:

- Inwoners:
 - Burgerpeiling en Inwonerspanel.
- Adviesraden
 - Er is één fysieke bijeenkomst georganiseerd voor de adviesraden (Jongerenraad, Wmo-raad en Cliëntenraad Participatiewet) en andere georganiseerde partijen van inwoners (Sportraad, Ondernemend Diemen, Daarom Duurzaam Diemen en KunstZin).
- Gemeenteraad
 - De raad is betrokken geweest door middel van de werkgroep Communicatie & Participatie.
- Medewerkers:
 - Er zijn interviews afgenomen met medewerkers uit verschillende teams van de gemeente Diemen.
- Teamleiders:
 - Er is een presentatie gegeven in het teamleidersoverleg. Ook is een conceptversie van het kader aan hen toegestuurd. De teamleiders hebben hier inbreng op gegeven.
- Directie:
 - Met de directieleden zijn individuele gesprekken gevoerd.
 - De directie heeft meerdere conceptversies gezien.
- College:
 - Er is een speciale themabijeenkomst geweest met het college over dienstverlening.

1. Inleiding



Er zijn meerdere trends in de samenleving die invloed hebben op hoe wij als gemeente omgaan met inwoners en organisaties. Zo neemt de bevolking van Diemen toe, groeit de digitale wereld, verandert de kijk op de rol van de overheid, is er een roep om meer transparantie, is het vertrouwen in instituties weggezakt en is er meer aandacht voor diversiteit. Deze trends zorgen voor een verschuiving in opvattingen over dienstverlening en vragen om een gemeentelijke visie op dienstverlening die toekomstbestendig en inclusief is.

In het ambitedocument Voor en Met Diemen zijn deze ontwikkelingen binnen dit speelveld uitgebreid in beeld gebracht. Ook gaf het ambitedocument een doorkijk naar de betekenis die we in Diemen hechten aan participatie, communicatie en dienstverlening. Dienstbaar, mensgericht en verbindend zijn de waarden die gehanteerd worden in al ons contact met inwoners en organisaties.

Inwoners

We leveren dienstverlening aan de inwoners, ondernemers, organisaties en bezoekers van Diemen. Als we het in dit document hebben over inwoners, worden voor de leesbaarheid al deze groepen bedoeld.



Vraag om visie op dienstverlening

De verwachting is dat de bevolking van Diemen in 2024 toeneemt tot 35.500 inwoners. De vraag om gemeentelijke dienstverlening neemt hierdoor toe. Dit kan starten met het doorgeven van een verhuizing en het aanvragen van een parkeervergunning. Daarna wellicht grofvuil laten ophalen, een taxatieverslag opvragen en informeren over verduurzaming van een woning. Later zal er een nieuw paspoort of ID-kaart aangevraagd moeten worden en misschien een uitkering en hulp bij het vinden van werk.

Ook zien we grote ontwikkelingen op het gebied van digitalisering. Met de toenemende digitalisering creëren we meer gemak. Maar daarmee ook een risico op een kloof tussen degene die zich wel en niet kunnen redden in de digitale wereld. Hierdoor worden onderwerpen als inclusie, toegankelijkheid en participatie urgenter.

Deze technologische en maatschappelijke trends veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en organisaties met de gemeente. Wij moeten met de tijd meegaan en een antwoord hebben op deze ontwikkelingen. Het is onze taak om binnen deze ontwikkelingen kwalitatieve dienstverlening te blijven bieden waar de inwoner centraal staat. We hebben daarom een visie nodig die richting geeft aan onze dienstverlening in de komende jaren. Dit willen we doen op een zo inclusief, passend en toekomstbestendig mogelijke manier.



We zien grote ontwikkelingen op het gebied van digitalisering.





Relatie programma Voor en met Diemen

In het ambitiesdocument ‘Voor en met Diemen’ geven we aan vanuit welke gedachte we in Diemen werken aan het contact met de buitenwereld. De volgende ambitie is daarin gesteld: *“De gemeente is in haar dienstverlening, participatie en communicatie dienstbaar, mensgericht en verbindend”*. Dienstverlening is een belangrijk middel om dit te behalen, net als communicatie en participatie. Dienstverlening is daarmee één van de drie pijlers van het programma Voor en met Diemen.

Dit kader voor dienstverlening past dan ook bij het kader voor communicatie en het kader voor participatie. Voor wat betreft communicatie en dienstverlening is duidelijk dat de vertrekpunten hetzelfde zijn. Ieder contact met inwoners en bedrijven komt immers tot stand door communicatie. De manier waarop we communiceren is daarom belangrijk. Voor inwoners en bedrijven moet het duidelijk zijn wat wij van hen vragen of verwachten. Begrijpelijk communiceren is daarin essentieel.

Ook is er een directe link tussen participatie en dienstverlening. De wijze waarop we onze gemeentelijke producten en diensten aan inwoners en bedrijven leveren, vraagt dat we ons verplaatsen in hun behoeften en achtergronden. Dat kan via klantreizen, cliëntenpanels, evaluaties en feedbackprocessen. Of via georganiseerde organen zoals de Wmo-raad, de jongerenraad en de cliëntenraad Participatiewet.



Ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening

De druk op dienstverlening gaat in de aankomende jaren meer en meer toenemen. Diemen wordt diverser en drukker en de dienstverlening moet daarin mee ontwikkelen. Ook zien we dat het zwaartepunt verschuift van de balie naar online. Daarnaast zien we nog een aantal belangrijke trends.

Gemeentelijke ontwikkelingen:

- Uitbreiding van taken door decentralisatie.
- Meer nadruk op eigen kracht inwoners.
- Openheid en inzage in handelen van de overheid.
- Modernisering van publieke voorzieningen.
- Intensievere regionale samenwerking.
- Snelle en vergaande technologische ontwikkelingen.
- Ontwikkelingen openbare ruimte, duurzaamheid en de implementatie van de Omgevingswet.

Ontwikkelingen bij inwoners:

- Toenemende digitalisering.
- Mondigere burgers en hogere verwachtingen van de overheid.
- Grotere tweedeling tussen inwoners die wel en niet kunnen meekomen.
- Minder vertrouwen in overheidsinstituten.
- Groei van het aantal inwoners in Diemen en ook meer nieuwkomers in Diemen, zowel vanuit andere gemeenten als vanuit het buitenland.
- Grotere behoefte aan individuele vrijheid en verantwoordelijkheid.
- Meer signalen en klachten.



*Juistheid en
begrijpelijkheid van
informatie is het
belangrijkst.*

Stand van zaken huidige dienstverlening

Burgerpeiling

Uit de Burgerpeiling Diemen 2022 blijkt dat de dienstverlening gemiddeld met een 6,9 werd beoordeeld. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van een 6,6. Als verbeterpunt benoemen respondenten (sneller) reageren. Respondenten vinden bij de dienstverlening van de gemeente de juistheid en begrijpelijkheid van de informatie het belangrijkste (46%), gevolgd door een goede vindbaarheid van de informatie (43%) en op een gedeelte derde plaats de houding en het gedrag van medewerkers (33%) en het gemak van aanvragen (33%).

De digitale dienstverlening is beoordeeld met een 6,7. Dit is lager dan het landelijk gemiddelde van een 7,0. Verbeterpunt voor de digitale dienstverlening is: de website gebruiksvriendelijker en overzichtelijker maken.

Bijna zes op de tien respondenten (58%) heeft de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente. Respondenten hebben voornamelijk contact gehad met de gemeente via www.diemen.nl (68%), de balie burgerzaken (57%) en telefonisch (49%). Het contact via www.diemen.nl wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9. Het contact via de balie burgerzaken en het telefonisch contact worden respectievelijk met een 7,5 en 6,6 beoordeeld. Als er om tips of suggesties wordt gevraagd over het contact noemt men met name het verbeteren van het telefonisch contact wat betreft kennis, snelheid, vriendelijkheid en houden aan afspraken (zoals terugbellen).

Van de respondenten die de afgelopen 12 maanden contact hebben gehad met de gemeente heeft drie op de tien (30%) contact gehad met de gemeente over paspoort, ID-kaart of rijbewijs. Bijna één op de vijf (17%) heeft een melding, klacht of bezwaar ingediend en één op de tien (10%) heeft contact gehad met de gemeente over afval en milieu.

De meerderheid van de respondenten is tevreden over het aanvragen/voorleggen (74%), de ontvangen/beschikbare informatie (65%), de doorlooptijd (64%). In iets mindere mate zijn respondenten tevreden over **de mate waarin zij op de hoogte werden gehouden over het verloop van hun aanvraag** (53%).

Het merendeel van de respondenten is ook positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Zij vinden met name dat de medewerker voldoende deskundig was (68%) en de vraag zo goed mogelijk heeft beantwoord (69%). Tweederde vond dat de medewerker zich verantwoordelijk toonde om tot een oplossing te komen (65%). Wel krijgt **de ruimte die de medewerker bood om mee te denken** (55%) en **de service die de medewerker(s) verleende** (44%) een lagere waardering.



De respondenten waarderen de communicatie en voorlichting van de gemeente met een 7,0. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,6. Respondenten hebben voornamelijk gebruik gemaakt van de lokale krant Diemer Nieuws (84%), de website van de gemeente Diemen (77%) en de gemeentepagina in het Diemer Nieuws (49%). De lokale krant Diemer Nieuws wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,2. De website van de gemeente Diemen en de gemeentepagina in het Diemer Nieuws worden respectievelijk met een 6,9 en 7,2 beoordeeld. Als er gevraagd wordt naar verbeter suggesties wordt met name **het niet meer (regelmatig) ontvangen van het Diemer Nieuws** genoemd.

Bijna zeven op de tien respondenten kan gemakkelijk aan de benodigde gemeentelijke informatie komen (68%) en bijna drie kwart vindt dat de gemeente heldere taal gebruikt (73%). Het betrekken van/samenwerken met inwoners en organisaties door de gemeente wordt beoordeeld met een 6,3. Dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,0. De zorg van de gemeente voor de woon- en leefomgeving wordt gewaardeerd met een 7,1. Ook dit is hoger dan het landelijk gemiddelde van 6,7.

De Burgerpeiling laat zien dat verschillende doelgroepen op andere manieren contact met ons leggen. De Diemense burgerpeiling 2022 laat zien dat jongeren voornamelijk gebruik maken van de website. Ouderen daarentegen maken vooral gebruik van de telefoon als middel om contact te leggen met de gemeente. Verschillende doelgroepen hebben dus verschillende behoeften om contact te leggen met verschillende kanalen.

Inwonerspanel

In januari en februari van 2023 is er een onderzoek onder de leden van het inwonerspanel Diemen uitgevoerd. Het onderzoek richtte zich erop hoe inwoners het contact met de gemeente ervaren en waar de dienstverlening verbeterd kan worden.

Er hebben 295 van de 334 panelleden meegedaan. Op dit moment is het inwonerspanel nog niet representatief voor de werkelijke bevolking binnen de gemeente. De panelleden jonger dan 35 jaar zijn ondervertegenwoordigd en panelleden van 50 jaar en ouder zijn oververtegenwoordigd. Ook zijn de panelleden niet representatief op basis van andere kenmerken zoals opleidingsniveau en achtergrond. Daarnaast is de groep panelleden nog niet groot genoeg en namen niet alle panelleden deel aan het onderzoek. Bij deze vragenlijst over dienstverlening werden resultaten gecorrigeerd door het toevoegen van een weging op leeftijd, waarmee de invloed van een niet geheel representatieve steekproef op dit element wordt verkleind.

De resultaten komen grotendeels overeen met het beeld uit de Burgerpeiling. De algemene dienstverlening van de gemeente wordt met een 7,3 beoordeeld. De respondenten van het inwonerspanel vinden het krijgen van een begrijpelijk en volledig antwoord het meest belangrijke aspect van dienstverlening. Daarnaast wordt ook snel en vriendelijk geholpen worden benoemd als belangrijk. Het merendeel van de respondenten kijkt op onze website als ze contact willen met de gemeente. Ze vinden de informatie op de website betrouwbaar en goed te begrijpen. Men is minder tevreden met hoe snel iets te vinden is op de website en hoe overzichtelijk deze is. Bij schriftelijke informatie vinden de respondenten het belangrijk dat de informatie goed te begrijpen en makkelijk te vinden is. Daarnaast is het ook van belang dat het duidelijk is wat men moet doen en hoe men dit kan regelen.

2. Diemense visie op dienstverlening



De definitie van de Diemense dienstverlening

Alles wat we doen voor inwoners en bedrijven is dienstverlening. Dit betekent dat alle medewerkers van de gemeente Diemen dienstverlener zijn.

We maken daarbij voortdurend keuzes over hoe we dienstverlening inrichten en uitvoeren. Of het nu gaat om het verwijzen naar zorg, een gesprek over de leefbaarheid van de buurt, de beantwoording van een telefoontje over de afvalinzameling, een acquisitiegesprek met een ondernemer, de digitale aangifte van een verhuizing of een aanvraag voor een vergunning; het is allemaal dienstverlening.

Bij de meeste dienstverleningscontacten zijn wij producent, informatieverstrekker, beslisser of handhaver. Bij andere diensten zijn wij regisseur, coproducent of onderhandelaar. Daar waar de samenleving als eerste aan zet is, motiveren wij en zorgen we voor ondersteuning en advies.



Alle medewerkers zijn dienstverlener.



De Diemense visie op dienstverlening sluit aan op de organisatievisie

Gemeentelijke visie en kernwaarden

De visie op dienstverlening sluit nauw aan bij de visie die de gemeentelijk organisatie hanteert: *“het beste voor Diemen, op onze eigen manier.”* Dit is ook van toepassing op de dienstverlening. Elementen als ‘bewust’, ‘verbindend’ en ‘open houding’ vertalen zich in waarden als persoonlijk en behulpzaam. Het uitgangspunt van het continu verbeteren van onze dienstverlening, lukt alleen maar als we leergierig en bewust bezig zijn met de manier waarop we onze dienstverlening eruitziet.

Waarderend vernieuwen

Voor dit kader op dienstverlening is vanuit het principe van ‘*waarderend vernieuwen*’ gekeken. Dit betekent dat we met een positieve en onderzoekende blik naar de bestaande (beleids)documenten gericht op dienstverlening kijken, zoals het Rekmanifest, de servicenormen,

het decentralisatiedocument en de organisatievisie. Het kader dat we hier formuleren is te beschouwen als een doorvertaling en uitwerking van deze bestaande (beleids)documenten tot een kader voor de Diemense dienstverlening.

Externe partijen

Enkele partijen werken in opdracht namens de gemeente. Denk bijvoorbeeld aan Meerlanden, verantwoordelijk voor de afvalverwerking namens de gemeente. Inwoners van Diemen mogen ook van deze partijen een goede dienstverlening verwachten. Alleen als de gemeentelijke partners onze visie op dienstverlening weten, kunnen we zorgen voor een eenduidige uitstraling in de dienstverlening.

De visie op dienstverlening

De visie op dienstverlening van de gemeente Diemen luidt:

Onze dienstverlening is gemakkelijk, mensgericht, en betrouwbaar.

Wij zijn duidelijk in ons contact met inwoners.

We verbeteren onze dienstverlening continu.



Onze dienstverlening is gemakkelijk

Inwoners moeten ons kunnen bereiken via het kanaal dat zij bij voorkeur gebruiken. Dit betekent in de praktijk dat iemand waar mogelijk zowel naar de website kan gaan, ons kan bellen of naar de balie kan gaan. We houden rekening met inwoners die moeite hebben met de digitalisering van de samenleving, moeite hebben om bij te blijven of door hun fysieke of verstandelijke beperking moeite hebben om met ons in contact te komen. Het is belangrijk dat we ook deze groepen op passende wijze weten te bereiken. Dit betekent bijvoorbeeld dat we onze digitale dienstverlening toegankelijker maken, maar ook dat we onze brieven schrijven in begrijpelijke taal en daar waar mogelijk gebruik maken van beelden in plaats van woorden. Soms verandert de manier waarop een inwoner contact met ons wil opnemen al naar gelang de situatie. Je kunt de voorkeur hebben voor digitaal en toch in bepaalde situaties behoefte hebben aan een persoonlijk gesprek. Die ruimte moet er zijn.

Als we dit vertalen naar onze dagelijkse werkzaamheden, betekent dit het volgende:

- We gaan inwoners bij voorkeur in één keer helpen. Dit betekent dat we doorverbinden en terugbelverzoeken zo veel mogelijk willen beperken.
- Wij zijn bereikbaar op meerdere kanalen. Dat betekent dat wij waar mogelijk meerdere varianten aanbieden (fysiek, schriftelijk, telefonisch en/of digitaal). In sommige gevallen is kanaalkeuze niet mogelijk door bijvoorbeeld juridische vereisten. In dat geval communiceren we daar duidelijk over.
- Dit betekent ook dat wij onze digitale kanalen gaan actualiseren, verbeteren en waar nodig interactiever maken. We kijken continu of onze digitale informatie vindbaar en begrijpelijk is.
- Zoveel mogelijk teksten die we schrijven aan inwoners zijn in begrijpelijke taal. We zorgen dat inwoners begrijpen wat we zeggen en doen en dat ze ook weten wat wij van hen verwachten.



*We gaan inwoners
bij voorkeur in één
keer helpen.*

Onze dienstverlening is mensgericht

Een belangrijk uitgangspunt bij het bieden van passende dienstverlening is de behoefte van de inwoner. Deze is belangrijk voor hoe je de dienstverlening inricht. We zijn ons bewust dat inwoners van Diemen verschillende achtergronden en behoeften hebben. In onze dienstverlening houden we hier zo veel mogelijk rekening mee. Zo kan het zijn dat voor een inwoner een begrijpelijke Nederlandse brief niet voldoende is. Soms kiezen we er dan voor om te communiceren in het Engels. En in uitzonderlijke gevallen in een andere taal. Ook vertaalt mensgericht zich in dat onze dienstverlening persoonlijk is en dat wij voldoende tijd nemen om inwoners goed te helpen.



Als we dit vertalen naar onze dagelijkse werkzaamheden, betekent dit het volgende:

- Bij contact met een inwoner is het belangrijker dat deze goed geholpen dan de snelheid waarmee we een inwoner helpen.
- Mensen praten niet graag met een anonieme afdeling of organisatie. We streven eraan dat een inwoner een contactpersoon of behandeld ambtenaar heeft bij een vraag of verzoek, zodat men direct contact kan hebben. Dit scheelt onnodige schakels in een proces, en geeft minder tijdsverlies voor de inwoner en de gemeente.
- Wij denken mee met inwoners en zoeken indien nodig naar de rek in de regels.
- Wij luisteren naar onze inwoners. We zoeken samen met de inwoner naar een oplossing. Kunnen we geen oplossing bieden dan proberen we inwoners verder te helpen door bijvoorbeeld door te verwijzen naar andere partijen.
- Wij communiceren zoveel mogelijk in het Nederlands. Als de inwoner de Nederlandse taal niet machtig is, dan zoeken we een praktische oplossing. Dit doen we door onderdelen van www.diemen.nl in het Engels aan te bieden. Indien nodig ondersteunen en trainen we onze medewerkers hierin.

Onze dienstverlening is betrouwbaar

Essentieel voor het bieden van goede dienstverlening is dat de basis op orde is. Dit betekent dat we goed bereikbaar zijn, op tijd leveren, kloppende en actuele informatie bieden en beloftes nakomen. Alleen dan zullen inwoners ons kunnen ervaren als een goede dienstverlener. Betrouwbare, transparante en efficiënte werkprocessen die zo veel mogelijk uitgaan van de behoefte van de inwoner zijn hierin onmisbaar. Tegelijkertijd geven we ook duidelijk onze grenzen aan. We geven aan wat inwoners kunnen verwachten van ons en wat wij van inwoners verwachten.

Wij zijn ons bewust van onze rol die wij hebben als gemeente. Wij zijn op veel gebieden voor inwoners een monopolist. Inwoners van Diemen kunnen bijvoorbeeld alleen bij ons een paspoort aanvragen. Inwoners zijn daarom afhankelijk van ons. Dit betekent dat wij ons bewust dienen te zijn van ons gedrag en dat wij ons inspannen om mensen goed te helpen en de klachtenafhandeling serieus nemen. Onze prestatie als dienstverlener draagt namelijk rechtstreeks bij aan het vertrouwen van inwoners aan de overheid als instituut.



We gebruiken signalen van inwoners om onze dienstverlening continu te verbeteren.

Als we dit vertalen naar onze dagelijkse werkzaamheden, betekent dit het volgende:

- We reageren op inwoners binnen de wettelijke termijn. Als dit niet lukt, dan nemen we contact op en leggen we uit waarom.
- We gaan integer om met persoonlijke gegevens.
- We komen onze afspraken na en zijn hierin transparant en collegiaal.
- We geven inwoners een tijdige reactie. Ook als we nog geen vervolgstap hebben kunnen zetten in het proces, laten we dit aan de inwoner weten. Zodat inwoners op de hoogte worden gehouden over het verloop van hun (aan)vraag.
- Als we informatie van inwoners nodig hebben, leggen we zo goed mogelijk uit wat we van hen willen, wanneer en waarom.
- We geven aan wat inwoners kunnen verwachten van de gemeente en andersom.
- We gaan serieus om met signalen van inwoners en gebruiken deze informatie om onze dienstverlening continu te verbeteren. We pakken klachten en meldingen adequaat op en geven zoveel mogelijk een terugkoppeling, tenzij men aangeeft dat dit niet hoeft.

Wij zijn duidelijk in ons contact met inwoners

Inwoners krijgen niet altijd een goed bericht van de gemeente. Soms moeten we handhaven en krijgt iemand een boete. Er kan een verzoek komen dat we niet mogen, kunnen of willen inwilligen. Dit is onvermijdelijk en hoort bij de rollen van de gemeente als handhaver, toezichthouder of kadersteller. Toch kunnen we ook hierin dienstverlenend zijn. Dit kan door duidelijk te zijn waarom een afweging of besluit gemaakt is, wat het vervolgproces is en wat eventuele bezwaar- en beroepsmogelijkheden zijn. We vermijden daarin onnodig juridische, formele communicatie, maar sluiten aan bij taal die inwoners gebruiken.

We verbeteren onze dienstverlening continu

De informatietechnologie verandert, de verwachtingen van inwoners veranderen en hoe we ons werk doen, verandert. Soms snel, soms langzaam, maar de verandering is continu. Daarom moeten we ook onze dienstverlening continu verbeteren. Met behoud van alles dat goed gaat en wat onze inwoners aan ons waarderen, en met lef om te veranderen wat aan vervanging nodig is. Signalen vanuit inwoners en bedrijven zijn een belangrijke graadmeter van hoe onze dienstverlening wordt ervaren. Deze signalen komen onder andere binnen via de klachtenprocedure, Meldingen Openbare Ruimte, social media, en Bezwaar en Beroep. Wij gebruiken deze signalen om onze dienstverlening continu te verbeteren. We stellen ons hierin actief op door de meldingen en klachten continu te monitoren en op basis van terugkerende meldingen of klachten onze dienstverlening te verbeteren.

Als we dit vertalen naar onze dagelijkse werkzaamheden, betekent dit het volgende:

- We leren van ons contact met de inwoners. Als zaken structureel niet goed lopen, gaan we die structureel verbeteren.
- We zijn nooit klaar met onze dienstverlening verbeteren.

3. Doelstellingen voor 2023-2027

In het ambitiesdocument Voor en met Diemen is aangegeven dat we een dienstbare, mensgerichte en verbindende organisatie willen zijn. Dienstverlening is een belangrijk middel om dit doel uit te dragen. Om een goede dienstverlening te realiseren zijn een mensgerichte houding naar inwoners toe en een gemakkelijke, betrouwbare en transparante werkwijze bepalende factoren. Wij stellen ons daarom de volgende doelen in onze Diemense visie op dienstverlening.



DOEL 1

We nemen in ons handelen zo veel mogelijk het perspectief van de inwoner als uitgangspunt

Processen kunnen van oudsher ingericht zijn op een manier die handig lijkt voor de gemeentelijke organisatie, maar waarbij niet is nagedacht hoe dit uitpakt voor een inwoner. Dit heeft tot gevolg dat een inwoner contact zal opnemen, bijvoorbeeld omdat dit zo is ingericht of omdat deze hulp nodig heeft met het doorlopen van het proces. Door processen in te richten op een manier die werkt voor de inwoner, zal het voor inwoner sneller gaan met minder moeite. Als extra winst zal de inwoner minder snel contact met ons hoeven opnemen. Indien dat wel nodig is, hebben we meer tijd om te helpen.



*Wij willen dat inwoners
zo veel mogelijk zelf
kunnen regelen.*

DOEL 2

Inwoners kunnen processen zelf eenvoudig doorlopen

Wij willen dat inwoners zo veel mogelijk zelf kunnen regelen. Hiervoor moeten we onze processen zo eenvoudig mogelijk inrichten zodat iedereen het zelf kan doen. Denk bijvoorbeeld aan het aanvragen van een omgevingsvergunning. Om het zo eenvoudig mogelijk te maken, is het belangrijk dat inwoners zo veel als mogelijk het kanaal kunnen kiezen dat zij het liefst gebruiken. Wij moeten dus organiseren dat inwoners via alle kanalen goed zaken met ons kunnen doen. Wel geven we hierbij indien nodig aan wanneer een vrije kanaalkeuze niet mogelijk is of wat onze voorkeurskanalen als gemeente zijn en waarom.

DOEL 3

We streven naar snelle, vriendelijke dienstverlening door kundige medewerkers

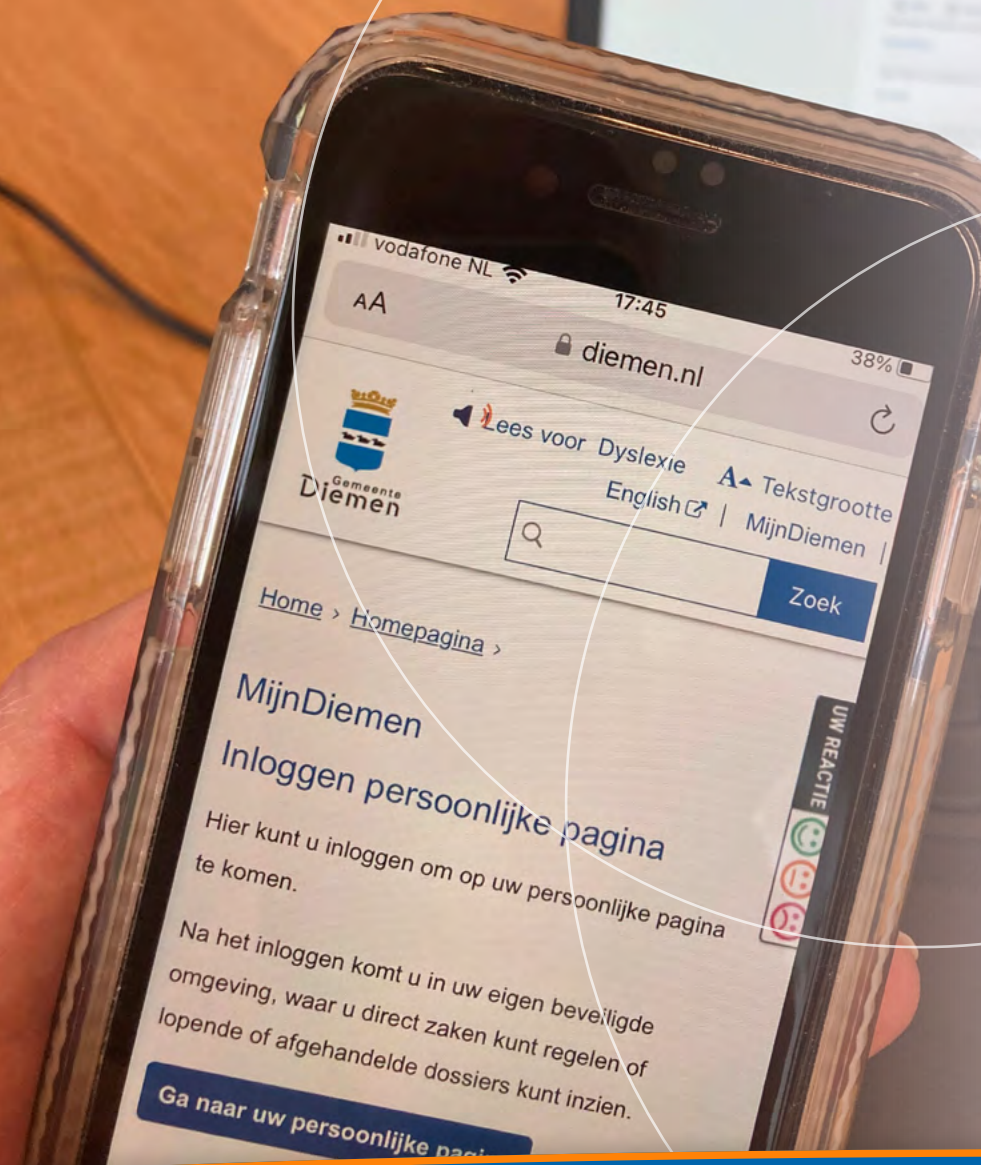
Uit het Inwonerspanel blijkt dat men graag snel en vriendelijk geholpen wil worden door een medewerker die verstand van zaken heeft. Deze drie belangrijke bepalers van de tevredenheid over dienstverlening gaan we op meerdere manieren nastreven. We kunnen de snelheid van dienstverlening verbeteren door bijvoorbeeld kortere wachttijd aan de telefoon en kortere doorlooptijden van aanvragen. De vriendelijkheid kunnen we verbeteren door te investeren in trainingen in gesprekstechniek en -coaching. De kundigheid kunnen we verhogen door informatie beschikbaar te maken voor medewerkers via systemen en werkinstructies.



DOEL 4

We leveren betrouwbare dienstverlening

Wij zijn voor inwoners een betrouwbare partner. Dit betekent dat we onze afspraken nakomen. En dat de informatie die wij verstrekken actueel, volledig, begrijpelijk en transparant is. Dat betekent dat wij zorgvuldig omgaan met de gegevens van onze inwoners. Tot slot betekent dit dat we inwoners altijd een tijdige reactie geven op hun vraag, verzoek, melding of klacht. Ook als we nog geen vervolgstap hebben gezet in het proces, laten we dat aan de inwoner weten. Het is te allen tijde belangrijk dat de inwoner weet in welke fase van het proces hij/zij zich bevindt en waar wij aan onze kant mee bezig zijn.

**DOEL 5**

We willen groeien binnen onze dienstverlening door datagericht te werken

Het is een cliché, maar daardoor niet minder waar: meten is weten. Door relevante informatie te verzamelen tijdens onze werkzaamheden, kunnen we trends ontdekken en mogelijkheden zien om onze dienstverlening te verbeteren. Hiervoor zullen we moeten kijken welke data al beschikbaar zijn, welke data er nog verzameld moeten worden en hoe we deze data bruikbaar en inzichtelijk maken door rapportages of dashboards. Meer weten over hoe de inwoners onze dienstverlening ervaren is daarom belangrijk. Inwoners moeten ons feedback kunnen geven en klachten moeten zorgvuldig afgehandeld worden.

DOEL 6

De gemeente is voor alle inwoners toegankelijk

Iedereen moet in Diemen mee kunnen doen. Dus ook mensen met een extra ondersteuningsbehoefte. De gemeente moet toegankelijk zijn voor iedereen. We verdelen toegankelijkheid in drie groepen; fysiek, sociaal en informatie. Fysieke toegankelijkheid gaat over de inrichting en locatie van openbare gemeentelijke gebouwen. Bijvoorbeeld dat inwoners ergens (in of uit) kunnen komen. Sociale toegankelijkheid gaat onder andere over hoe inwoners benaderd worden. Bijvoorbeeld dat iedereen zich veilig en welkom voelt. Tot slot gaat toegankelijkheid in informatie over de communicatie met en informatie aan inwoners. De toegankelijkheid van informatie gaat onder andere over de leesbaarheid en begrijpelijkheid voor inwoners, bijvoorbeeld taalniveau B1. De drie vormen van toegankelijkheid zijn niet los van elkaar te zien. Wij zijn als gemeente verantwoordelijk voor alle vormen van toegankelijkheid.



De gemeente moet toegankelijk zijn voor iedereen.

DOEL 7

We richten terugkoppeling en feedbackloops in

Om dienstverlening goed in te richten, moeten we weten of er fouten zitten in een proces. Door feedbackloops in te richten, leren we of een proces goed is afgerond. Dit kan door inwoners hun mening te vragen na bijvoorbeeld een aanvraag of het bezoek van de website. Ook komen er één of meerdere systemen waarbij eigen medewerkers fouten in dienstverlening of informatie constateren en kunnen melden, waarna deze bij de juiste persoon of afdeling terecht komt. Het leren van klachten is hier ook integraal onderdeel van.

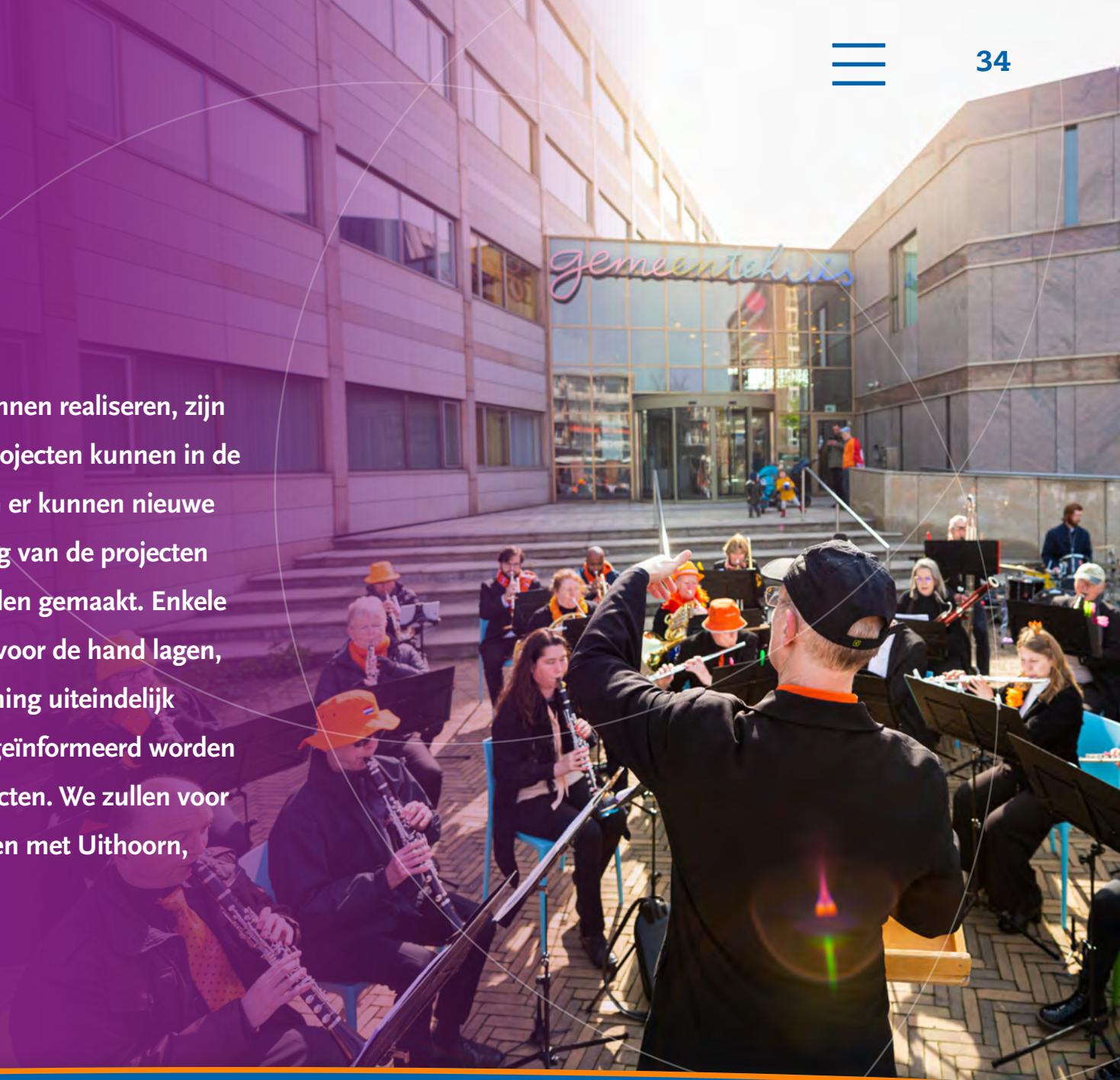
Gemeente Diemen,
mei 2023

Opmaak: Studio S&H

Fotografie: Shane van Hattum

Bijlage 1: Projecten

Om de visie op dienstverlening te kunnen realiseren, zijn er meerdere projecten nodig. Deze projecten kunnen in de loop van de tijd bijgesteld worden, en er kunnen nieuwe bij komen. De prioritering en planning van de projecten zal na vaststelling van het kader worden gemaakt. Enkele projecten zijn al gestart, omdat deze voor de hand lagen, ongeacht hoe de visie op dienstverlening uiteindelijk vastgesteld wordt. Er zal regelmatig geïnformeerd worden over de stand van zaken van de projecten. We zullen voor de projecten zoveel mogelijk optrekken met Uithoorn, Ouder-Amstel en DUO+.



Online

1. Digitalisering van dienstverlening bij Burgerzaken

Er worden zoveel mogelijk processen digitaal beschikbaar gemaakt voor inwoners, en processen geautomatiseerd. Men kan straks:

- online en bij een aangesloten fotograaf een rijbewijs verlengen.
- online geboorteaangifte doen (indien de business case positief is).
- online een deel van de aanvraag van een paspoort of ID-kaart doen.
- online aangifte doen van overlijden.
- online een huwelijk of geregistreerd partnerschap aankondigen, datum plannen, getuigen aanmelden en een trouwambtenaar uitzoeken.

2. Digitalisering van dienstverlening bij Wijkbeheer

Er wordt een nieuw systeem voor Melding openbare ruimte geïmplementeerd. Dit kan gebruikt worden door onze inwoners via een app en door medewerkers (met name van team Wijkbeheer en KCC) en andere organisaties die bij het beheer van openbare ruimte zijn betrokken.

3. Digitalisering van dienstverlening bij WMO

Er wordt een project opgestart om online aanvraag voor WMO-voorzieningen mogelijk te maken.

4. Feedbackmogelijkheden op de website

Op de gemeentelijke website komt een mogelijkheid voor bezoekers om hun ervaring over de webpagina met de gemeente delen. De feedback die gegeven kan worden, gaat over de vindbaarheid, begrijpelijkheid en

compleetheid van de informatie op de website. Dit signaal komt dan bij de webredactie of een vakafdeling terecht, die het kunnen corrigeren, aanvullen of in begrijpelijke taal zetten.

5. Toegankelijkheid website voor mensen die blind, slechthorend, doof of slechthorend zijn

De website www.diemen.nl en aanverwante websites zijn toegankelijk voor mensen die blind, slechthorend, doof of slechthorend zijn. Dit wordt getoetst op de toegankelijkheidsvoorwaarden en door middel van een onafhankelijke audit. Dit is een jaarlijks terugkerend project.

6. Verbetering website

Uit de Burgerpeiling en het Inwonerspanel blijkt dat de gemeentelijke website de belangrijkste bron van informatie is voor de inwoners. Daarom worden er meerdere projecten opgestart om te zorgen dat de website gebruiksvriendelijker, beter doorzoekbaar en overzichtelijker wordt.

- Er gaat meer gebruik gemaakt worden van beeld. De webredactie gaat opgeleid worden om illustraties, iconen en pictogrammen te maken.
- Via websitedata en –analyses wordt er onderzocht welke onderwerpen moeilijk te vinden zijn en hoe dat verbeterd kan worden.
- Er zal meer gebruik worden gemaakt van kaarten.
- Er zal meer gebruik worden gemaakt van video's.
- De structuur en inrichting van veelbezochte onderdelen wordt verbeterd.
- De webredactie wordt uitgebreid, zodat er meer ruimte is structurele verbetering. Daarnaast maakt dit het mogelijk dat we de communicatie bij actualiteiten en bij urgente zaken structureel in kunnen richten.

7. Engelse website

Voor een deel van de informatie op de gemeentelijke website wordt er een Engelse website gemaakt. Dit geldt voor de onderwerpen die inwoners veel gebruiken, zoals parkeren en afval, maar ook informatie waarvan het logisch dat men de Nederlandse website niet kan gebruiken, zoals immigratie. Dit geldt ook voor andere (schriftelijke) informatie van de gemeente. De Engelse website is zoveel mogelijk in B1 geschreven.

8. Herijking inrichting web

Diemen heeft redactiestatuten, waarin beschreven wordt hoe content gemaakt, geplaatst en onderhouden wordt. Vergelijkbaar met het project voor de inrichting van de telefonie is het ook hier van belang om te zorgen dat dit duidelijk is weergegeven in een model waarbij het voor de webredactie en de vakafdelingen duidelijk is wie wat doet.

Telefonie

9. Implementatie applicatie voor Klantcontactcentrum (KCC)

Er wordt een applicatie geïmplementeerd waarmee er meer informatie en werkinstructies beschikbaar worden voor KCC-medewerkers. Hierdoor worden doorzakelen en terugbelverzoeken verminderd. Er wordt ook in geregistreerd over welk onderwerp een gesprek ging en hoe het is afgehandeld. Hiermee krijgen we inzicht in waar men voor belt en hoe goed we het doen, en het geeft inzicht waar de verbeteringen zitten. Daarnaast heeft het ook een feedbacksysteem, waarmee KCC-medewerkers aan de vakafdeling kunnen laten weten of informatie op de website of in de werkinstructies onvolledig, onjuist of moeilijk te begrijpen is.

10. Trainingsprogramma voor klantcontact

De medewerkers van het Klantcontactcentrum krijgen een training om vaardigheden te versterken om inwoners aan de balie en telefoon beter te woord te staan. Daarnaast wordt ook gesprekscoaching ontwikkeld om continu de gesprekstechniek te verbeteren.

11. Dienstverlening is onderdeel van het inwerkprogramma van nieuwe medewerkers

Iedere medewerker van de gemeente is dienstverlener. Daarom wordt het meeluisteren bij het KCC onderdeel van het inwerkprogramma voor nieuwe medewerkers.

12. Herijking inrichting telefonie

We weten dat inwoners graag snel geholpen willen worden. Het is daarom belangrijk om de telefonie zo in te richten dat het merendeel van de telefoontjes direct door het KCC kan worden afgehandeld. Voor de telefoontjes waarbij dat niet zo is, moet er snel en met goede bereikbaarheid naar de juiste persoon kunnen worden doorverbonden. Om dit

te realiseren wordt er een voorstel gemaakt voor een nieuwe inrichting van de telefonie. Hierin zijn de rollen, wederzijdse verantwoordelijkheden en verwachtingen van het KCC en de vakafdelingen vastgelegd.

Balie

13. Verbetering hal gemeentehuis

In het kader van de Huisvestingsvisie zal de hal van het gemeentehuis veilig worden ingericht voor inwoners en medewerkers, en prettiger om te bezoeken door een gastvrouw/gastheer en een duidelijke indeling.

14. Trainingsprogramma voor dienstverlening in het Engels

In het verlengde van het project voor de Engelse website, is er natuurlijk ook telefonische en balie inwonerscontact. Daarom krijgen medewerkers die veel contact met inwoners hebben een training om hun dienstverlening in het Engels te verbeteren.

E-mail

15. Herijking inrichting e-mail

Momenteel kunnen inwoners, bedrijven, andere overheidsinstellingen en organisaties mailen naar info@diemen.nl. Vanuit deze mailbox wordt de vraag of het verzoek doorgezet naar een afdeling. Deze werkwijze zorgt echter voor een lange doorlooptijd van de beantwoording. In samenwerking met de afdeling Postintake en Archief (PIA) zal de binnenkomst en afhandeling van e-mail herijkt worden, en eventueel een andere werkwijze worden voorgesteld en geïmplementeerd.

Overall

16. Klantreizen maken

We gaan klantreizen uitvoeren om de ervaring van de inwoner inzichtelijk te maken. Op basis van de klantreizen kunnen wij onze processen en informatievoorziening,

en daarmee dienstverlening, verbeteren. Er wordt een inventarisatie onder de teams gedaan welke processen geschikt kunnen zijn voor een klantreisanalyse. Belangrijk daarbij is dat het een proces is waar veel gebruik van gemaakt wordt, dat veel tijd kost en waarbij de betrokkenen de capaciteit hebben om op meerdere niveaus verbeteringen door te voeren.

17. Servicenormen laagdrempelig en duidelijk

Op www.diemen.nl onder Servicenormen is te zien wat inwoners van de gemeente kunnen verwachten, en wat wij van inwoners verwachten. De huidige inhoud, vormgeving en naam helpt echter niet om dit duidelijk over het voetlicht te krijgen. We gaan daarom de servicenormen actualiseren, inrichten, begrijpelijker maken en andere naam geven.

18. Dienstverlening continu meten

Het ontbreekt aan inzicht en analyse in hoe we onze dienstverlenende taak uitvoeren. Daardoor is het moeilijk om tot maatregelen te komen die het proces optimaliseren en bijdragen aan het verbeteren van de dienstverlening. Daarnaast is nu niet mogelijk om de effecten van genomen interventies te monitoren op de effecten voor de dienstverlening. Daarom is er door DUO+, Uithoorn, Ouderamstel en Diemen een datacluster gestart met doel het beschikbaar stellen van data met de focus op telefonie, om op dagelijkse basis te weten wat er speelt, verantwoording af te kunnen leggen en te kunnen monitoren wat het effect is op de dienstverlening van interventies in het proces.