

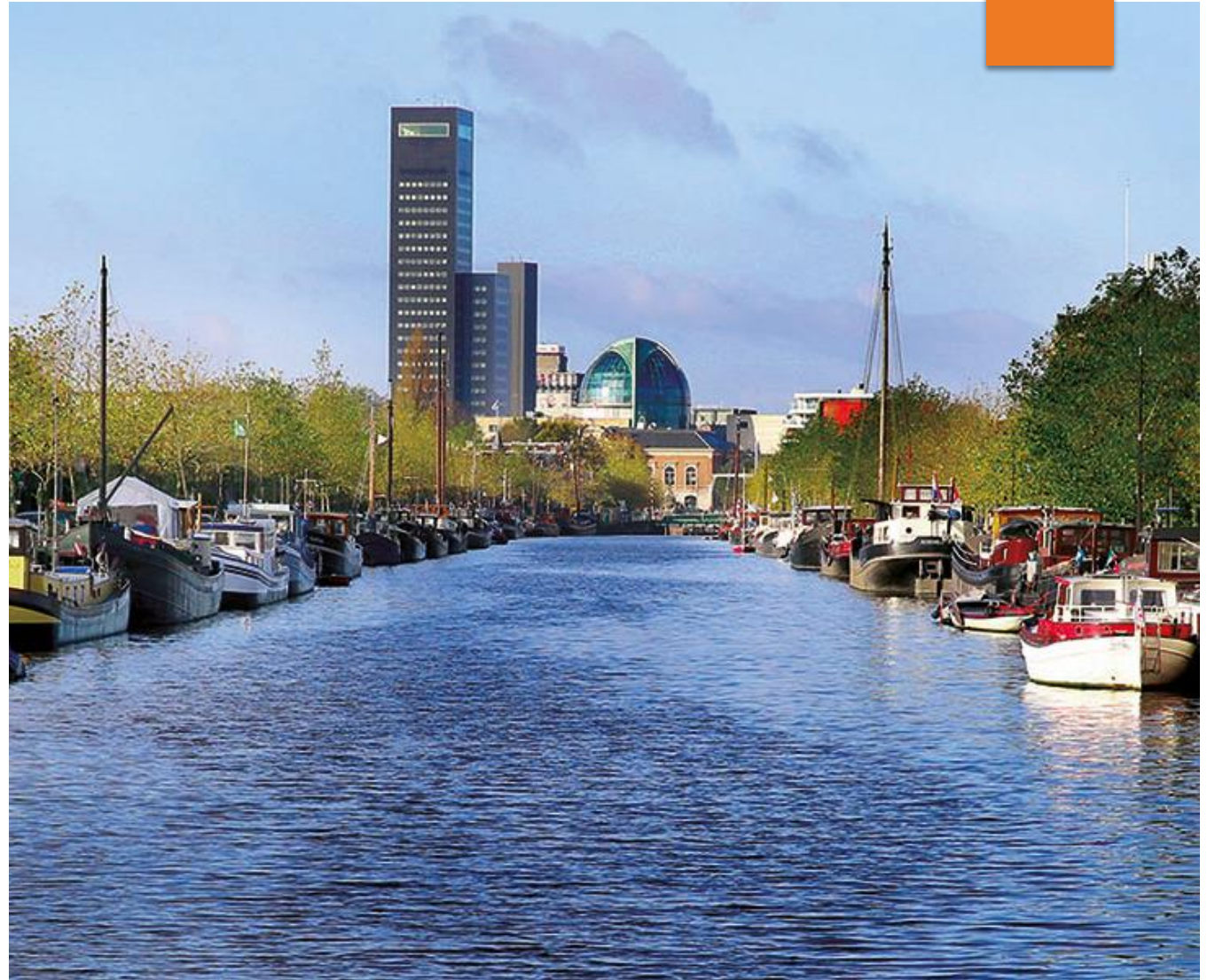
Kennismaking

Service & Informatie

WE HEBBEN EEN OVERHEID NODIG DIE LUISTERT EN REALISTISCH IS OVER DE INSPANNING DIE ZIJ WIL EN KAN LEVEREN, ZONDER BELOFTES TE DOEN DIE ZE NIET KAN WAARMAKEN.

NATIONALE OMBUDSMAN, TIJD VOOR DE BURGER, JAARVERSLAG 2022

De gemeente
Leeuwarden wil
een gezonde,
prettige
en leefbare
gemeente zijn
voor alle
inwoners,
bedrijven
en bezoekers.



Het doel van onze dienstverlening is

Verbeteren van vertrouwen tussen inwoners en overheid;

Meedoen werkelijk mogelijk maken voor inwoners: iedereen doet mee



Publieke Dienstverlening 2023 – 2026

Al onze inwoners, ondernemers en bezoekers kunnen meedoen aan de Leeuwarder samenleving. We zijn betrouwbaar en toegankelijk voor onze klanten. Dit doen we met Passende en Persoonlijke dienstverlening.

1

We zijn voor iedereen toegankelijk

We zijn een betrouwbare overheid die voor iedereen toegankelijk is.

2

De klant bepaalt het soort contact

Onze klanten bepalen zelf hoe ze contact willen met de gemeente. Daarom zorgen we dat zowel persoonlijk als digitaal contact mogelijk is.

3

We nemen de tijd voor maatwerk

Soms is meer tijd nodig om een vraag te beantwoorden. De medewerker bepaalt (zelf) wanneer maatwerk bij een inwoner nodig is. Hij/zij krijgt daar de tijd en de ruimte voor.

4

We blijven onze communicatie verbeteren

Al onze communicatie is kort en krachtig én begrijpelijk voor iedereen (B1).

We zijn duidelijk en transparant in onze afspraken met onze klanten. Duurt een verzoek/aanvraag langer dan de afgesproken termijn? Dan nemen we altijd contact op!

5

We blijven onze dienstverlening vernieuwen

Een goed voorbeeld is dat we persoonlijke informatie digitaal beschikbaar maken. Zo is het mogelijk om zelf je vraag te volgen of aan te passen.

6

We maken gebruik van slimme data

We gaan onze data 'slim' combineren. Zo willen we al onze klanten vertellen op welke regelingen zij recht hebben. Hiermee voorkomen we dat onze inwoners geld mislopen of onnodig in de problemen komen.

7

We gaan de afstand tussen beleid en uitvoering verkleinen.

We willen betere afstemming tussen beleid en uitvoering. Zo voorkomen we beleid dat in de praktijk niet of moeilijk uit te voeren is.



Alle klantvragen van bewoners, instellingen en bedrijven
komen binnen bij het team

Service & Informatie.

Medewerkers van het team verzorgen de eerste intake
van een klantvraag.

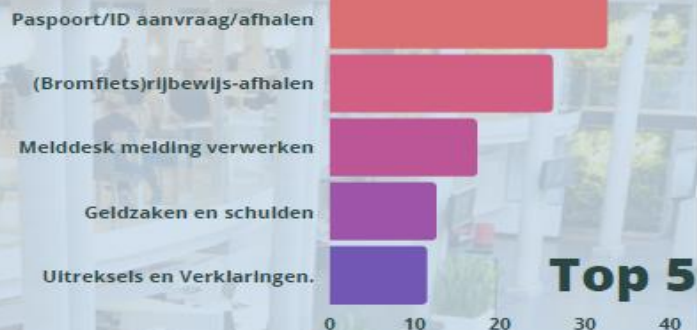
We beantwoorden 65% van deze vragen meteen.

Of we verbinden door of maken een terugbelverzoek



Service & Informatie

52000 per jaar
1000 per week
200 per dag



170000



22061 meldingen openbare ruimte

Top 6 = 80% van totaal



Baliebezoeken



39000

Dat doet we met

30,8 FTE

35 medewerkers

3 senioren

1 manager

We werken samen met

1700 collega's
in 137 teams
in 17 systemen

We zijn geen “gewoon Klant” Contact Centrum

De gemeenten zijn overbelast, constateert Divosa, de vereniging van gemeentelijk directeuren in het sociaal domein.

De oorzaak ligt in de verschillende crisismaatregelen die de gemeenten de afgelopen jaren hebben uitgevoerd

Janneke Liemburg.
Verbinder
laaggeletterdheid.
In de gemeente
Leeuwarden is **15% van de inwoners laaggeletterd.**
Dat komt neer op zo'n
18.000 personen

*Geen microvezeldoekje kan er tegen op. **De samenleving wordt steeds harder.**
Velen leven op eigen eilandjes en er zijn steeds meer mensen die niet goed weten hoe ze precies moeten communiceren.*

De context is uitdagend

Complexere problematiek/vragen

Veranderende samenleving

Digitalisering

Arbeidsmarkt

Toename agressie en veel vragers

Samenwerking andere afdelingen

Aandacht voor medewerkers

- ▶ Teamontwikkeling
- ▶ Breedte van de taak
- ▶ Ruimte voor maatwerk vs snelheid
- ▶ Omgaan met werkdruk/agressie
- ▶ Nieuwe instroom
- ▶ Verzuim

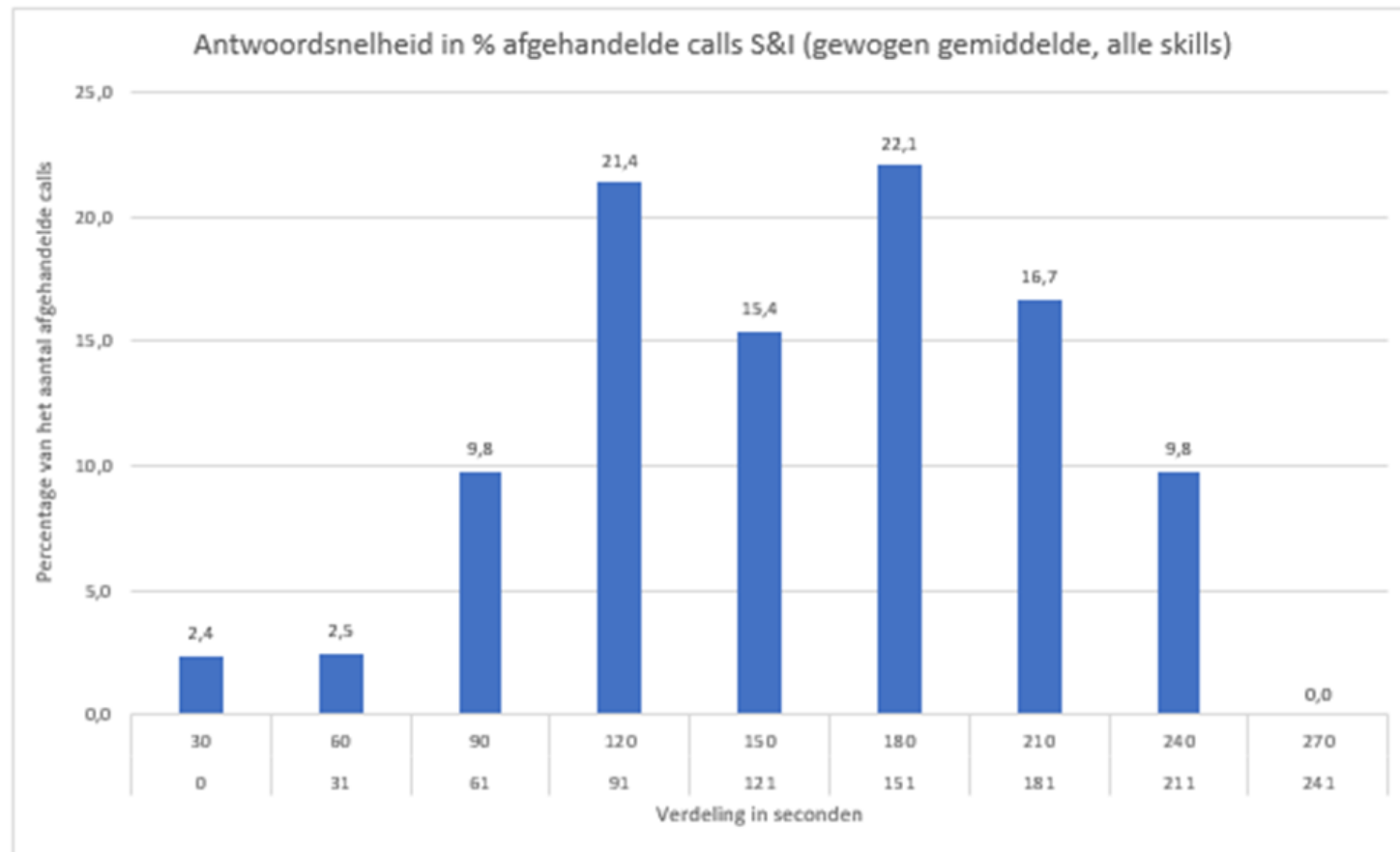
Aandacht voor systemen

- ▶ Gemak voor inwoners en medewerkers
- ▶ Slimme data en Inzicht
- ▶ Vastlegging en opvolging
- ▶ Productiviteit

Som van Antwoord snelheid in seconden



Maand ▼



Acties bij S&I voor verbetering bereikbaarheid

Capaciteit vd Aanbod

Dagsturing

Nieuwe telefoon centrale

Verzuim

Acties samen met andere teams voor verbetering bereikbaarheid

Top 5 processen versoepelen

Terugbellen

Afhandeltijd

Communicatie

Programma dienstverlening is gemeentebreed

Op maat

- Soepele afhandeling top 5
- Aanvraagprocessen vereenvoudigen en digitaliseren
- Keuze inwoner voor kanaal is leidend
- Website toegankelijk voor mensen met beperkingen
- Meer ruimte voor persoonlijk gesprek

Slimme data

- Inwoners proactief benaderen voor hun recht op benutten van regelingen
- Inwoners proactief benaderen als hun product aan vernieuwing toe is
- Werkaanbod voorspellen, capaciteit daarop aansluiten om wachttijd te verkleinen
- Informatie van inwoners op 1 punt bewaren voor snelle verwerking (integraal klantbeeld)

Altijd contact

- Verbetering van de bereikbaarheid van de gemeente door verbetering van de terugbelbelofte
- Uitbreiding en vermenging van kanalen voor optimale toegang (omnichannel, chatbot)
- Uitbreiding zaakgericht werken voor optimale samenwerking in de keten

Vernieuwend

- Ontwikkeling van een Open Inwoner Platform voor persoonlijke (digitale) dienstverlening
- Experimenten met videobellen en met spraak
- Ontwikkeling van een chatbot voor het snel beantwoorden van vragen
- Robotisering inzetten voor slimmere afhandeling van werkprocessen

Doorbraakteam (POK)

- Verbetering dienstverlening met behulp van POK middelen is onderdeel van het programma