

Raadsmededeling openbaar

Nummer : 106-2024
Datum : 26-06-2024
B&W datum : nvt
Beh. Ambtenaar : Bram Bouwman
Portefeuillehouder : A.B. Stapelkamp, J.C. Wikkerink, A.J. te Lindert
Onderwerp : Project Toegang Sociaal Domein en Dienstverlening

Aanleiding

Tijdens de oordeelsvormende vergadering van 17 juni zijn er door de raad vragen gesteld over de extra budgetaanvraag in de voorjaarsnota 2024 van € 300.000 voor het project toegang sociaal domein en dienstverlening. De raad heeft aangegeven behoefte te hebben aan meer duidelijkheid wat er met het totale budget van € 450.000 bereikt gaat worden op de toegang tot het sociaal domein en onze dienstverlening. Concreet vertaald: “Wat verandert er voor onze inwoners als het gaat om de toegang tot het sociaal domein en onze dienstverlening na deze investering?”

Wat willen we bereiken?

Net als alle gemeenten in Nederland zijn wij er als gemeente Aalten verantwoordelijk voor dat onze inwoners, ondernemers en verenigingen op een laagdrempelige manier bij ons kunnen aankloppen met vragen. Wanneer een inwoner behoefte heeft aan zorg en ondersteuning dan is het belangrijk dat deze toegankelijk en laagdrempelig is. Maar ook wanneer er behoefte is aan ondersteuning en/of advies als het gaat om bijvoorbeeld het verlenen van een vergunning, het uitgeven van een paspoort, complexe veiligheidsaspecten, handavingsverzoeken en ruimtelijke vraagstukken dan ook, dan is het belangrijk dat deze toegankelijk en laagdrempelig is.

We zijn van mening dat onze toegang en dienstverlening beter kan worden afgestemd op de huidige en toekomstige behoefte van onze inwoners en ondernemers. We merken dat onze toegankelijkheid niet altijd goed aansluit als het gaat om inwoners met specifieke en/of meervoudige ondersteuningsbehoeften, met een levenslange of levensbrede hulpvraag en/of die in een complexe situatie zitten. Dit zien we ook terug bij meervoudige en complexere vraagstukken in de dienstverlening op andere beleidsterreinen.

Wij willen onze inwoners zo goed mogelijk helpen, of dat nou digitaal, telefonisch, via sociale media of aan de balie of via lokale teams is. Het doel is een gebruiksvriendelijke klantervaring: gemakkelijk en efficiënt contact met de gemeente en inwoners. Dit is niet alleen belangrijk als het gaat om het verlenen van ondersteuning en zorg aan onze inwoners, maar ook op alle beleidsterreinen en vraagstukken van onze inwoners en ondernemers.

Belangrijk aspect wat we mee gaan nemen in onze vernieuwde toegang en dienstverlening, is de samenwerking met onze (keten)partners. Denk daarbij aan bijvoorbeeld regionale samenwerkingspartners zoals de ODA en VNOG, maar ook partners in de keten op duurzaamheid zoals Agem en binnen sociaal domein zoals het ondersteuningsteam, Figulus, Laborijn, GGD, etc. Voor hulp en ondersteuning aan inwoners en organisaties zijn we immers voor een belangrijk deel ook afhankelijk van deze partners. Cruciaal in het voorkomen van gevallen ‘van het kastje naar de muur’ is dat onze partners onderdeel van de structuur worden.

We sluiten daarbij graag aan bij de omschrijving van de werkwijze zoals beschreven in het richtinggevend kader voor Toegang, lokale teams en integrale dienstverlening door de VNG. Deze werkwijze spitst zich toe op de toegang tot zorg, maar wij zijn van mening dat deze manier van werken voor onze gemeente moet gelden voor alle vraagstukken en processen waarbij onze inwoners, ondernemers en verenigingen in aanraking komen met de gemeente.

“Inwoners kunnen met hun hulpvraag laagdrempelig bij gemeenten terecht. De medewerker gaat met een brede blik in gesprek met de inwoner over diens vraag. Dit gesprek vraagt om de juiste houding, vaardigheden en kennis. Waar mogelijk biedt de medewerker advies en/of direct zelf hulp op vragen waar op dat moment het meest behoefte aan is. Zo lang als nodig blijft de medewerker aanspreekpunt en vertrouwd gezicht. Om (voor de langere termijn) passende hulp te bieden wordt samenwerking aangegaan met vrijwillige inzet, met voorzieningen uit de sociale basis en met (tijdelijke) specialistische expertise. Als de achterliggende problematiek vooral sociale oorzaken heeft zet het lokaal team zelf samenhangende hulp in, met mandaat over de verschillende gemeentelijke domeinen. Inwoners met levenslange levensbrede ondersteuningsbehoeften hoeven niet telkens ‘op herindicatie’, maar hebben een lijn met iemand van het lokaal team. Waar onveiligheid speelt blijft het lokaal team betrokken en zet zich met behulp van partners vasthoudend in op het vergroten van de veiligheid. Zowel direct als indirect (door bijvoorbeeld het proberen weg te nemen van onderliggende oorzaken die stress geven in het huishouden, door probleembesef te stimuleren en daarmee acceptatie van hulp), en vanuit het vrijwillig kader.”

Dit sluit aan bij onze uitgangspunten Daadkrachtig, Duurzaam en Dichtbij.

Wat gaan we hiervoor doen?

Om dit te bereiken is het belangrijk dat we deze werkwijze samen met onze inwoners en ketenpartners uitwerken in een visie op dienstverlening en de toegang tot het sociaal domein maar eigenlijk dus tot alle domeinen waarop de burger de overheid nodig heeft.. Om dit vervolgens te vertalen naar een strategie die antwoord geeft op de vraag: Hoe zorg je voor maatwerk waar nodig en standaard waar mogelijk en hoe lever je je diensten en/of producten tijdig, kwalitatief goed en voorspelbaar.

Dit kan alleen als we de behoefte van onze inwoners in beeld brengen en dit vertalen naar een nieuwe en betere dienstverlening en toegang en ook meer efficiency doorvoeren in onze interne werkprocessen.

Om dit te bereiken willen we gebruik maken van de volgende stappen en ondersteuning:

1. Projectleider dienstverlening en toegang (2024 en 2025):

- sturing/ coördinatie op de verschillende projecten
- inbreng van kennis en expertise
- Zorgdragen voor samenhang, tempo en focus

2. Herijking en implementatie van de dienstverleningsvisie (Raadsbesluit eind 2024):

3. Uitgewerkte visie en strategie ‘toegang voor het sociaal domein (Raadsbesluit Q1 2025)

- Ontwikkeling samen met partners en inwoners
- Rekening houdend met lopende contracten
- Inspiratie (werkbezoeken) andere gemeenten
- Opstellen plan van aanpak voor implementatie

4. Klantreizen op de belangrijkste werkprocessen met focus op de verbeteren van de toegang (2024 en 2025)

- Inzicht in klantbehoefte door gebruik te maken van klantreismethodiek (zie bijlage)
- Opleiding van medewerkers (learning on the job), zodat we na implementatie zelf deze methodiek kunnen toepassen om ons continu te blijven verbeteren en ontwikkelen.

5. Verdieping op serviceformules (zie bijlage 1): van idee naar uitvoering

- Organiseren van inspiratiesessies
- Start met implementatie binnen verschillende domeinen.

De verwachte doorlooptijd en ondersteuning wordt ingeschat tot eind 2025. Afhankelijk van besluitvorming kan een planning worden gemaakt wat wanneer kan worden opgeleverd. Naast de inzet van onze medewerkers in dit proces zal gebruik worden gemaakt van externe expertise. Dit is noodzakelijk omdat we onvoldoende capaciteit en expertise in huis hebben op dit gebied om de projectleiding en begeleiding zelf te doen. Zo vraagt het toepassen van de klantreis methodiek en opstellen van serviceformules kennis en ervaring waar onze medewerkers nog niet bekend mee zijn.

En dan?

Aan het einde van het project hebben we concreet het volgende opgeleverd:

- Dienstverleningsvisie
- Visie en strategie toegang sociaal domein
- Doorlopen van acht klantreizen met daarbij verbeterpunten van acties.
- Medewerkers opgeleid om de klantreis methodiek te kunnen inzetten voor het continu verbeteren van onze werkprocessen.
- Uitgewerkte serviceformules voor onze dienstverlening op alle beleidsterreinen.
- Verbeterde interne werkprocessen en werkafspraken en verbeterde werkprocessen en werkafspraken die aansluiten bij de werkprocessen van onze ketenpartners.

Het project vraagt naast de externe inzet ook inzet en capaciteit van onze medewerkers. Dit is essentieel om draagvlak en betrokkenheid te creëren om de verandering in houding en gedrag die past bij de te bereiken werkwijze te realiseren

Het verbeteren en ontwikkelen stopt niet na de periode van ondersteuning, maar zal middels het gebruik van serviceformules en klantreizen continu aandacht vragen van ons als organisatie en onze medewerkers. We hebben na deze periode de expertise en ervaring in huis om dit continue proces zelf aan te sturen en steeds te verfijnen en te verbeteren.

Bijlage 1:

Serviceformules uitleg

Wat zijn serviceformules?

Een serviceformule is een dienstverleningsconcept en fungeert als brug tussen de visie en de praktijk. Hierin worden afspraken over en handvatten voor de dienstverlening gemaakt afhankelijk van de rol van degene aan wie jij je dienst verleent. De serviceformule beschrijft hoe de dienstverlening eruit komt te zien, wat de inwoner ervaart en van de organisatie kan verwachten. Daarnaast beschrijft de serviceformule wat er nodig is binnen de organisatie om die gewenste dienstverlening te realiseren.

De VNG definieert 5 verschillende klantrollen en serviceformules:

- Snel-serviceformule: inwoner als klant met standaardvraag
- Ontwerpformule: inwoner als klant waarbij maatwerk nodig is
- Ontwikkel-formule: inwoner als partner
- Handhaaf-formule: inwoner als onderdaan
- Beheer-formule: inwoner als gebruiker (van bv openbare ruimte)

Waarom is dit interessant voor de gemeente Aalten?

Met serviceformules kun je de herijkte visie verder concretiseren. Hiermee formuleer je uitgangspunten voor de dienstverlening afhankelijk van de rol van de inwoner. Met teams ga je aan de hand van de formules in gesprek wat dit voor hun werkprocessen betekent en of hier mogelijk nog aanpassingen aan gedaan moeten worden

Klantreizen uitleg (Bron: [Klantreizen](#) | VNG)

Wat is een Klantreis?

Een klantreis is de reis langs organisaties en diensten die een persoon aflegt nadat hij een (levens)gebeurtenis, zoals een geboorte of verhuizing, heeft meegemaakt. Door een klantreis te doorlopen met uw eigen gemeente, leert u hoe u de dienstverlening vanuit het perspectief van inwoners en ondernemers het best inricht. Het is een praktische en bewezen methode om gemeentelijke dienstverlening klantgedreven te maken.

Als gemeente wilt u uw dienstverlening aan inwoners en ondernemers voortdurend verbeteren. Met een klantreis brengt u in kaart hoe inwoners en ondernemers de dienstverlening van uw gemeente ervaren. Om u daarbij te helpen heeft VNG Realisatie de methode Klantreizen ontwikkeld.

4 Fasen

De methode Klantreizen bestaat uit 4 fasen: define, discover, design en deliver. Binnen deze 4 fasen voert u verschillende activiteiten uit en levert u een aantal producten op.

- U start met het organiseren van betrokkenheid binnen de gemeente en stelt een startdocument op om de huidige en de gewenste klantreis goed in kaart te brengen.
- U bepaalt welke klantreis u in kaart wilt gaan brengen en voor welke doelgroep(en).
- U interviewt een aantal klanten om de klantbeleving te achterhalen rondom het betreffende product of de dienst die u wilt gaan verbeteren.
- Op basis van deze interviews maakt u persona's met bijbehorende heartbeat.

Elke persona doorloopt een proces wanneer hij een vraag of verzoek heeft aan zijn gemeente. Dit is de klantreis. In elke fase van het proces zijn er contactmomenten met de gemeente via verschillende kanalen. Deze contactmomenten kunnen verlopen via de website, e-mail, lokale teams, telefonisch of persoonlijk aan de balie.

Bij elke fase van deze klantreis heeft de persona een bepaalde beleving. Die ervaring kan positief, neutraal of negatief zijn. Dit visualiseren we in een zogenoemde 'heartbeat' die de klantreis weergeeft. (zie voor voorbeeld onderstaande illustratie "heartbeat Ria Pietersen")

Uit deze 'heartbeat' volgt een overzicht van verbeterpunten voor de huidige klantreis. Aan de hand van dit overzicht stelt u achtereenvolgens de gewenste klantreis en een verbeterplan vast. De gemeente voert de verbeteringen in de dienstverlening vervolgens uit.

Heartbeat Ria Pietersen deel 1

Kwijtschelding gemeentelijke belastingen

