INITIATIEFVOORSTEL

Van klant naar burger

13 voorstellen voor een betere Haagse dienstverlening

Judith Klokkenburg
Simon Fritschij

Gewijzigde versie
12 december 2024
RIS319235

Den Haag

Inleiding

De overheid vervult een cruciale rol in onze samenleving. Zij zorgt bijvoorbeeld voor de veiligheid van haar burgers, dat kinderen naar school kunnen gaan, dat de straten schoon zijn en dat kwetsbare mensen toegang hebben tot maatschappelijke ondersteuning. De overheid dient daarmee het algemene publieke belang. Veel zaken die impact hebben op het dagelijks leven van burgers zijn geregeld door en via de overheid. Hierdoor hebben burgers een afhankelijkheidsrelatie en kunnen burgers niet om de overheid heen. Zij verwachten dat de overheid betrouwbaar is en hen eerlijk behandelt. De afgelopen jaren is de verhouding tussen de burger en de overheid onder spanning komen te staan en zijn er grote verschillen in vertrouwen in de overheid en politiek. Het belangrijkste verschil volgens het CBS zit daarbij tussen mensen die goed kunnen meekomen in de samenleving en mensen die, om wat voor reden dan ook, achterop blijven[1]. Eén van de belangrijkste verklaringen voor wantrouwen die het CBS geeft is dat men vindt dat de politiek de grote problemen van nu niet goed aanpakt en dat de burger zich niet gehoord voelt. Een Haags voorbeeld is dat inwoners niet het juiste antwoord op hun vraag krijgen of helemaal geen reactie krijgen van de gemeente[2]. Dit is reden tot zorg.

Eind jaren tachtig is er een bewuste politieke keuze geweest om de overheid volgens New Public Management (NPM) in te richten. NPM is de wetenschappelijke stroming achter het denken over de bedrijfsmatige overheid[3] die door medewerkers van McKinsey is ontwikkeld[4]. In de jaren negentig van de voorgaande eeuw vond het NPM in Nederland zijn beslag met liberaliseringen en privatiseringen. En in deze eeuw drong het NPM ook door in het sociaal domein. De drie decentralisaties in 2015 van Wmo, jeugdhulp en Participatiewet zijn er voorbeelden van. Het doel van het NPM is een efficiëntere uitvoering van overheidstaken door deze taken zoveel mogelijk uit te besteden aan de markt gebaseerd op een overtuiging dat de markt uiteindelijk efficiënter en beter is. De overheid wordt daarmee ook gevormd naar de markt: efficiënt en doelmatig. NPM gaat om meer prestatiegerichtheid, innovatie, meer creativiteit, op meer marktgerichtheid en vraagsturing[5]. Kortom, meer bedrijfsmatigheid, meer ondernemerschap, meer marktwerking en dus meer concurrentie. Dit zou de overheid en de uitvoering moeten verbeteren en ervoor zorgen dat door prestatiedruk de beste resultaten worden geboekt. Ondanks dat er ook goede kanten zitten aan deze bedrijfsvoering, zijn er ook negatieve effecten die er mede hebben toe geleid dat het vertrouwen in de overheid gezakt is naar een dieptepunt: 62% van de mensen is ontevreden over de overheid[6]. De bedrijfsmatige benadering van overheden heeft er mede voor gezorgd dat termen als 'effectiviteit' en 'efficiëntie' vaak leidend zijn, maar verdoezelen achterliggende normen en waarden volgens de Raad voor het Openbaar Bestuur (ROB)[7]. Een van de zichtbare uitingen van NPM is om burgers 'klanten' te noemen, alsof zij iets kopen terwijl ze in wezen afhankelijk zijn van het functioneren van de overheid. Publieke dienstorganisaties worden doorgaans gedomineerd door producentenbelangen. In tegenstelling tot organisaties in de private sector wordt de macht van de producent daarentegen niet in toom gehouden door tegenkrachten van prikkels en eisen[8]. Als gevolg daarvan zijn publieke

---

[1] CBS, (2024). *Gebrek aan vertrouwen in politiek potentiële splijtzwam in de samenleving*.
[2] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen.*
[3] A.F.A. Korsten, (z.d.). *New public management.*
[4] David Osborne & Ted Gaebler, (1993). *Reinventing Government. How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. New York*: Penguin USA
[5] A.F.A. Korsten, (z.d.). *New public management.*
[6] CBS, (2023). *Zes op de tien Nederlanders ontevreden over politiek.*
[7] Raad voor het Openbaar Bestuur, (2022). *Gezag Herwinnen.*
[8] Gerry Stoker, (2006). *Public Value Management A New Narrative for Networked Governance?*, 45.

dienstorganisaties doorgaans niet responsief op de behoeften van consumenten en daarom reden om twijfels te hebben bij het idee dat inwoners klanten zijn. Het is daarom tijd dat we van deze gedachtegang afstappen. Inwoners zijn namelijk geen klanten die iets komen kopen met een prijskaartje en waarbij de gemeente als aanbieder zo efficiënt en doelmatig mogelijk zijn producten probeert te verkopen.

In het rapport '*Gezag herwinnen*' van de ROB uit 2022 wordt de overheid opgeroepen om te investeren in bekwaamheid, betrouwbaarheid en betrokkenheid om haar gezag te herwinnen. Demissionair minister Bruins Slot van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (BZK) stelt in haar reactie daarop dat om het moreel tekort aan te vullen[9], het nodig is dat de overheid mensen niet als een klant of kostenpost ziet, maar zich in hen verplaatst en naar hen luistert. Ze stelt verder dat de overheid te lang vooral gestreefd heeft naar efficiëntie en doelmatigheid, volgens de filosofie van NPM, en was er onvoldoende oog voor publieke waarden als dienstbaarheid, responsiviteit en rechtvaardigheid.

De eerdergenoemde decentralisatie in 2015 hebben ervoor gezorgd dat de gemeente extra taken op haar bordje heeft gekregen – gelukkig gaat er een heleboel goed. De commissie Bosman[10], die in opdracht van de Tweede Kamer onderzoek deed, constateert dat Nederlandse uitvoeringsorganisaties over het algemeen goed presteren. Voor 80% van de mensen doet de overheid precies wat nodig is, maar de commissie Bosman constateert ook dat 20% van de burgers niet goed uit de voeten kan met de wet- en regelgeving, op meerdere beleidsterreinen. Vindt de samenleving deze cijfers 'goed genoeg'? Kinderen kwijnen weg op wachtlijsten in de jeugdzorg, ouderen moeten hun hele leven omgooien omdat ze toevallig onder een andere zorgwet gaan vallen, mensen met schulden raken verstrikt in de kafkaëske schuldenindustrie. Het repeterend patroon is dat een groep mensen die kwetsbaarder is, niet goed genoeg geholpen wordt en dat een groep mensen die zich prima kon redden kwetsbaar is geworden door overheidsbeleid. Vaak willen we alle mensen in allerlei ingewikkelde categorieën helpen, maar hebben overheidsdiensten de onmogelijke taak gekregen om iedereen van dienst te zijn, maatwerk te leveren én om efficiënt te werken. Denk hierbij aan alle verschillende toeslagen en regelingen die in het leven zijn geroepen om verschillende doelgroepen te ondersteunen. Dit vraagt om een andere benadering.

Het is de belangrijkste reden dat het Rijk afscheid neemt van het NPM[11]. Volgens het ministerie van Binnenlandse Zaken (BZK) moet er rijksbreed vooral worden gewerkt aan een overheid die betrouwbaar, dienstbaar en rechtvaardig is omdat de samenleving daarom vraagt. Dat betekent voor Den Haag in verbinding staan met de samenleving, politiek, beleid en de organisaties in de uitvoering. En daarbij past niet een filosofie waarbij de nadruk ligt op efficiëntie en doelmatigheid. Hoewel het ministerie toegeeft dat efficiëntie en doelmatigheid van de overheid als geheel onverminderd nastrevenswaardig blijven, 'is het van belang om niet langer uit te gaan van New Public Management.' De focus is te veel gericht op 'verkokerde sturing' en de 'prestaties van de eigen organisatie.' Voortaan moet er wat BZK betreft vooral worden gewerkt 'vanuit het toevoegen van publieke waarde.' De maatschappelijke opgave en de dienende functie van de overheid ten opzichte van de samenleving zijn daarbij de uitgangspunten. Dit betekent dat we overgaan van NPM naar Public Value Management (PVM)[12] waarbij het overkoepelende doel is het bereiken van publieke waarde. Wetenschappers[13]

[9] Wouter Boonstra, (2023). *Overheid moet in de spiegel kijken*.
[10] Tweede Kamer Commissie Bosman, (2021). [Rapport] *Klem tussen balie en beleid*
[11] Hans Bekkers, Binnenlands Bestuur, (2023). *Rijk neemt afscheid van New Public Management*.
[12] Gerry Stoker, (2006). *Public Value Management A New Narrative for Networked Governance?*, 44
[13] Mark. R. Rutgers, (2015). As Good as It Gets? On the Meaning of Public Value in the Study of Policy and Management. *American Review of Public Administration, Vol. 45(1)* 29–45

definiëren publieke waarde als ’waarden’ van een samenleving die een normatief consensus bieden over (a) de rechten, voordelen en privileges waar burgers al dan niet recht op zouden moeten hebben; (b) de verplichtingen van burgers jegens de samenleving, de staat en elkaar; en (c) de principes waarop overheden en beleid moeten zijn gebaseerd.

Wat betekent dit concreet voor Den Haag? Wat is er nodig om deze vertaalslag te maken voor de gemeentelijke dienstverlening? Het doel is om een overheid te zijn die publieke waarde creëert, oog heeft voor de menselijke maat en er rekening mee houdt dat niet iedereen de wet kan begrijpen onder alle omstandigheden. Het is belangrijk dat de gemeente een betrouwbare overheid is die doet wat zij belooft en in contact is met de samenleving. Dat vraagt van de gemeente Den Haag een open, flexibele manier van werken, een luisterend oor en werken gebaseerd op wederzijds vertrouwen. Respect voor het individu, respect voor zijn leefomgeving, empathie en ruimte voor passende oplossingen staan daarbij centraal. Helaas is de gemeente niet uitgezonderd van de invloed van NPM. De voorbeelden van zogenaamd ‘goed genoeg’ en van mensen die knel komen tussen balie en beleid zijn ook in onze stad. Ook hier wordt gesproken over klanten in plaats van burgers, is er wantrouwen, onvrede én gaat er ook heel veel goed. De ChristenUnie/SGP Den Haag doet met dit initiatiefvoorstel 18 concrete verbeteringen, onderverdeeld in drie ambities, om de dienstverlening in Den Haag verder te versterken. We stappen af van ‘wat kost het?’ en gaan naar ‘wat levert het op?’. Van klantenservice naar dienstverlening!

Ambitie 1: Een toegankelijke overheid

Het is onze ambitie dat elke inwoner eenvoudig terecht kan bij de gemeente en met toewijding geholpen wordt.

Binnen de Haagse dienstverlening worden inwoners 'klanten' genoemd en wanneer een Hagenaar of Hagenees zijn paspoort, rijbewijs, verhuizing, geboorteaangifte of een uittreksel uit de Burgerlijke Stand wil, gaat hij naar het KlantContactCentrum. De gedachtegang dat inwoners klanten zijn past bij NPM[14], maar de omslag naar Public Value Management (PVM) moet gemaakt worden. Het doel is om de problemen en de hulpbehoeftes van burgers aan te pakken om zo publieke waarde te creëren. We stappen af van 'wat kost het?' en gaan naar 'wat levert het op?'.

Een voorbeeld hiervan is de casus van Deswin, in het Haagse experiment van 'Onmacht naar Impact'[15]. Deswin is een jongvolwassene met ernstige multiproblematiek die na een lange wachttijd eindelijk een zorgplek kan krijgen, maar door een openstaande tweeweekse detentie deze plek dreigt kwijt te raken. Door het aanhoudende werk van de begeleiders en het doorbraakbudget van de gemeente kan de plek van Deswin worden vastgehouden, zodat Deswin na zijn detentie terecht kan. Dit vergde veel creativiteit, oplossingsgerichtheid en doorzettingsvermogen en is een goed voorbeeld van PVM waarbij verder dan de regels wordt gekeken om zo publieke waarde te creëren.

> *Voorstel 1: Het KlantContactCentrum en klantenservice SZW worden hernoemd. ~~naar 'Burgerzaken' en 'burgerservice SZW'.~~ In de nieuwe naam komt de term 'klant' niet terug.*

Bij een cultuuromslag hoort niet alleen een verandering van hoe er met de inwoners om wordt gegaan maar ook hoe ze worden genoemd. We stappen af van het idee dat inwoners klanten zijn en daarbij hoort allereerst dat diensten niet meer zo worden genoemd, want taal creëert cultuur. Het 'KlantenContactCentrum' en 'klantenservice SZW' worden hernoemd~~ naar 'Burgerzaken' en 'burgerservice SZW'~~. Om kosten te besparen wordt deze naamsverandering op logische momenten doorgevoerd. Veel communicatie gaat online dus deze naamsverandering is makkelijk te veranderen. Bij brieven worden eerst de brieven met de oude naam opgemaakt en kan er bij de nieuwe brieven de naamsverandering worden doorgevoerd.

Het inzichtelijk maken van de zogeheten klantreis is een goed principe, maar de insteek moet niet zijn dat inwoners 'klanten' zijn die iets komen halen. De gemeente stelt zich dienstbaar op en concentreert zich op het toevoegen van publieke waarde door de burger zo goed mogelijk te willen helpen.

> *Voorstel 2: Er komt een 'geen-verkeerd-loket-beleid' waarbij het uitgangspunt is dat elk loket een goed uitgerust doorverwijsloket is, waar burgers met alle vragen terecht kunnen en worden geholpen of doorverwezen. Wanneer iemand wordt doorverwezen wordt nagegaan of diegene op de juiste plek terecht is gekomen.*

De gemeente Den Haag heeft een hoop voorzieningen, wat een groot goed is, maar daardoor zien inwoners soms door de bomen het bos niet meer of worden ze van het kastje naar de muur gestuurd, zonder dat er een 'warme-doorverwijzing'[16] plaatsvindt. Dit betekent nu dat sommige mensen niet de

---

[14] Gerry Stoker, (2006). *Public Value Management A New Narrative for Networked Governance?*, 45-46.
[15] Doorbraak, (2023). 'Deswin' in RIS317730, 11-13.
[16] Hogeschool Utrecht en Gemeente Dordrecht, (2020). Afspraken over de warme doorverwijzing.

hulp krijgen die ze nodig hebben. Het Sociaal Cultureel Planbureau schreef in 2020 over een 'blinde vlek'[17] bij instanties voor mensen die vanwege een licht verstandelijke beperking minder zelfredzaam zijn. Het is daarom belangrijk dat er een warme doorverwijzing is. Dit betekent dat er na contactmomenten wordt gezorgd dat er een terugkoppeling wordt gedaan om zo te zorgen dat de cliënt is aangekomen en de doorverwijzer daarop kan acteren. In de Haagse Visie Dienstverlening (RIS319384) staat het uitgangsprincipe: 'de gemeente denkt in oplossingen en stuurt mij niet van het kastje naar de muur'. Het 'geen-verkeerd-loket-beleid' is daarvan een nadere concretisering en invulling.

> *Voorstel 3: De naam en telefoonnummer van een contactpersoon worden vermeld en gedeeld bij contact en brieven volgens het principe 'ja, tenzij'. Het uitgangspunt is dat naam en telefoonnummer worden gedeeld, niet alleen een algemeen nummer zoals 14070 of van Klantenservice SZW.*

Een toegankelijke en menselijke overheid begint bij weten met wie er wordt gecommuniceerd en waar je terecht kunt met een vraag of reactie. Als iemand een vraag heeft naar aanleiding van een brief van de gemeente, moet je weten waar je terecht kan. Sinds 2022[18] krijgen bijvoorbeeld cliënten van de Wmo niet meer standaard de rechtstreekse contactgegevens van de zorgregelaar of Wmo-casemanager maar alleen het reguliere nummer van Klantenservice SZW. Een menselijkere overheid kan ervoor zorgen dat het wantrouwen in de overheid afneemt, omdat een anonieme brief van de gemeente verandert in een persoon. Daarom wordt volgens het principe 'ja, tenzij' onder elke brief een (voor)naam en telefoonnummer van de contactpersoon gedeeld. De veiligheid van ambtenaren wordt in het oog gehouden en is een van de redenen om geen contactgegevens te delen.

> *Voorstel 4: De hulpbehoefte van de inwoner staat centraal. ~~Er wordt onderzocht wat de huidige caseload van medewerkers is en of dit omlaag kan.~~ Er wordt naast het in de Visie Dienstverlening aangekondigde verbetertraject naar de knelpunten binnen de dienstverlening ook onderzocht wat de effecten zijn van de huidige caseload van medewerkers op de dienstverlening.*

Inwoners, hun hulpvraag of zorgen zijn in alles het uitgangspunt. Het contact is mensvriendelijk en gaat uit van vertrouwen, zonder dat dit leidt tot 'u vraagt, wij draaien'. De kern is dat niet de regels het start- en eindpunt vormen, maar de vraag en situatie van de hulpvrager. Medewerkers moeten daarom altijd met een brede (open) uitvraag beginnen[19]; stel open vragen aan de aanvrager in plaats van gesloten vragen om zo een duidelijk beeld te krijgen van de situatie en hulpvraag. Uit het jaarverslag 2022[20] van de ombudsman blijkt dat veel burgers door gesloten vragen of het geringe aantal vragen niet met hun 'afwijkende' vraag geholpen konden worden.

Een goede dienstverlening vraagt om nieuwsgierigheid naar de beleids- of hulpvraag, om ambtelijk vakmanschap om oplossingsgericht en 'integraal' te werken en vrijmoedigheid om echte oplossingen

---

[17] E. Eggink, I. Woittiez & M. De Klerk, (2020). *Maatwerk in meedoen.* [Sociaal en Cultureel Planbureau], p. 8.
[18] Jaarrapportage Wmo, (2022). RIS315710, 4.
[19] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen*, 4.
[20] Jaarverslag 2022 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2023). *Helaas, ons systeem begrijpt u niet*, 2.

te zoeken. Het is belangrijk dat burgers het gevoel hebben dat ze een eerlijk proces krijgen en geholpen worden door een bekwame professional.

Om dat te kunnen doen hebben medewerkers de tijd nodig om aan die hulpvraag achter de vraag te komen. Wanneer er een extra hulpvraag is, kan de medewerker bijvoorbeeld aanvinken 'extra hulpvraag' en daar extra tijd voor nemen. *Daarom wordt naast het in de Visie Dienstverlening aangekondigde verbetertraject naar de knelpunten binnen de dienstverlening ook onderzocht wat de effecten zijn van de huidige caseload van medewerkers op de dienstverlening.* ~~of dat omlaag kan en.~~ De raad wordt hierover geïnformeerd. Vanuit de aanpak preventie wordt bezien of hier middelen voor zijn.

> *Voorstel 5: Er wordt meer prioriteit gegeven aan de benodigde expertise van medewerkers die een toegangsfunctie vervullen of klachten behandelen. Daarom wordt de leerbehoefte van de medewerkers in kaart gebracht en het opleidingsbudget voor baliemedewerkers Burgerzaken wordt zo nodig verhoogd.*

Een toegankelijke overheid begint bij het goed ontvangen van de burger. Als iemand aanklopt bij de gemeente is het belangrijk dat er vanuit vertrouwen en openheid het gesprek wordt aangegaan. De medewerker van een loket gaat met een brede blik in gesprek met de inwoner over diens vraag of klacht. Dit gesprek vraagt om de juiste houding, vaardigheden en kennis. Dat begint bij: doorvragen, nieuwsgierig zijn, de ruimte geven, open en eerlijk communiceren en het ontstaan van conflicten tijdig herkennen. Het jaarverslag[21] 2023 van de ombudsman beschrijft dat de gemeente nog onvoldoende vraagt naar de redenen voor de onvrede bij klagers en daarom niet de juiste vragen stelt in het onderzoek naar de klacht. Het gevolg is dat een besluit wordt genomen dat geen oplossing blijkt voor de echte hulpvraag of aanvraag. Er worden trainingen voor medewerkers aangeboden om deze vaardigheden beter onder de knie te krijgen. Het opleidingsbudget van 2% voor baliemedewerkers Burgerzaken gaat nu op aan wettelijke verplichtingen[22]. Om een aantrekkelijkere werkgever te worden wordt de leerbehoefte van deze medewerkers in kaart gebracht. Zo nodig wordt extra budget gezocht voor het opleidingsbudget van baliemedewerkers, eventueel in aansluiting op en in combinatie met trainingen en leergangen van andere diensten.

> *Voorstel 6: (Balie)medewerkers wijzen standaard op de mogelijkheid om een beroep te doen op een sociaal raadsman en helpen wanneer nodig om de juiste contactgegevens over te dragen. Er wordt jaarlijks aan de raad gecommuniceerd hoeveel gebruik gemaakt wordt van sociaal raadslieden.*

Sommige inwoners hebben behoefte aan iemand met kennis die meedenkt of helpt orde op zaken te stellen. Hierbij is een cliëntondersteuner zoals een sociaal raadsman de uitgelezen persoon om iemand te helpen. In Den Haag zijn er verschillende plekken waar sociaal raadslieden te vinden zijn zoals bij Servicepunten XL. De sociaal raadsman is onafhankelijk, beperkt zich idealiter niet tot één wet of afdeling en kan tijdens het gehele traject betrokken zijn. (Balie)medewerkers of lokale teams

---

[21] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen*, 3-4.

[22] Rapportage Uitvoeringsagenda Digitalisering en Dienstverlening - rapportage 2023 (Gemeente Den Haag, 2024). 21

wijzen proactief op deze mogelijkheid van ondersteuning en helpen wanneer nodig om de contactgegevens van de juiste of dichtstbijzijnde ondersteuner aan de inwoner over te dragen.

Voorstel 7: De gemiddelde wachttijd in seconden voordat inwoners worden geholpen bij 14070 (Call) wordt gemeten en meegenomen in de begroting en programmarekening.

In 2022 heeft de gemeentelijke ombudsman een brief[23] gestuurd naar het college dat de wachttijden bij 14070 ondraaglijk lang zijn en dat verbetering cruciaal is voor een goede dienstverlening. Vanaf 2022 is de gemeente gestopt met het monitoren en rapporteren van deze wachttijd in de jaarrekening. In 2021 lag de gerealiseerde wachttijd meer dan 10 keer hoger dan begroot en in 2020 meer dan 5 keer zo hoog. De lengte van wachttijden is een indicator voor de staat van de dienstverlening en moet daarom als indicator weer in de jaarrekening worden opgenomen.

Voorstel 8: ~~Bij elk stadsdeelkantoor is er een speciale balie voor mensen met een vorm van beperking of is er een medewerker aanwezig die extra getraind is in het helpen van mensen met een beperking. Bij het maken van een afspraak kan er worden vermeld wat de beperking is en kan daarop geanticipeerd worden.~~

Baliemedewerkers worden getraind om mensen met een beperking zo goed mogelijk te helpen. In de voortgangsrapportage Staat van de Dienstverlening wordt hierover gerapporteerd.

Er wonen in Den Haag meer dan tachtigduizend mensen[24] met een beperking van klein tot groot. Als stad willen we er voor iedereen zijn en iedereen kunnen helpen. Dit vraagt een bepaalde flexibiliteit, creativiteit en inlevingsvermogen, maar ook expertise. We willen een toegankelijke en transparante gemeente zijn, maar voor sommige mensen is het nog lastig om zelfstandig hun hulpvraag over te brengen bij een gewone balie omdat de baliemedewerkers niet de gevraagde vaardigheden en capaciteit hebben om mensen met een beperking te helpen. ~~Daarom moet er bij elke balieafdeling in ieder geval iemand (extra) getraind zijn om iemand met een verstandelijke en/of fysieke beperking te helpen. Hierbij moet het mogelijk zijn om vooraf een afspraak te maken bij deze balie waarbij er vermeld kan worden wat de beperking is, zodat daarop geanticipeerd kan worden. Het is een goed streven om álle baliemedewerkers te trainen, maar vanuit haalbaarheid is de stap naar één specialist een stap in de goede richting.~~ Daarom worden baliemedewerkers getraind om mensen met een beperking zo goed mogelijk te helpen. Over de toegankelijkheid van de dienstverlening van Den Haag wordt standaard gerapporteerd in de voortgangsrapportage Staat van de Dienstverlening.

Ambitie 2: De basis op orde

Het is onze ambitie dat de gemeente leert van haar fouten, haar taken transparant uitvoert en oog heeft voor maatwerk omdat inwoners daar recht op hebben.

De basis van de dienstverlening moet op orde zijn. Dat klinkt als iets heel logisch, maar dit is nu helaas nog onvoldoende op orde. Denk hierbij aan onduidelijke of geen communicatie richting burgers[25], dat

[23] Gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2022). *Oproep tot betere bereikbaarheid gemeente*.
[24] Voorall, (z.d.). *Over Voorall*. Geraadpleegd op 5 april 2024, van: https://www.voorall.nl/over-voorall
[25] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen*.

er niet op tijd besluiten worden genomen[26] en wanneer het klachten regent[27] er te weinig wordt gedaan om hiervan te leren, zoals de ombudsman meermaals heeft gesteld[28]. Dit moet aangepakt worden. De ChristenUnie/SGP wil daarom dat de basis op orde is en dat burgers krijgen waar ze recht op hebben.

> *Voorstel 9: Vastgestelde termijnen voor reactie worden altijd gehaald. Wanneer dit niet wordt gehaald wordt er proactief en op tijd bericht dat meer tijd nodig is, de reden van vertraging en een nieuwe uiterlijke datum met terugkoppeling. Hierbij is oog voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn.*

Mensen verwachten dat wanneer zij een vergunning aanvragen of een bezwaar indienen, ze binnen de vastgestelde termijn een besluit ontvangen. Een voorbeeld waar de gemeente systematisch de termijnen overschrijdt is de nadeelcompensatieregeling. Veel ondernemers weten daardoor niet wat ze kunnen verwachten[29] en dat schaadt het vertrouwen in de gemeente. Als het de gemeente niet lukt om de termijn te halen wordt vóór het verstrijken van de termijn laten weten dat het niet lukt om een besluit te geven en dat uitstel nodig is met de reden van vertraging en de nieuwe reactiedatum. Zo weten burgers wat ze van de gemeente kunnen verwachten en wordt er helderheid en transparantie gecreëerd. Op deze manier neemt de gemeente ook haar eigen termijnen serieuzer. Dat is doen wat je zegt en zeggen wat je doet in de praktijk. Hierbij is oog voor digitaal minder vaardige inwoners. Over ondernomen acties wordt gerapporteerd in de voortgangsrapportage Staat van de Dienstverlening.

> *Voorstel 10: Er wordt, nadat een burger contact heeft gehad met de gemeente, gecheckt bij de burger of hij geholpen is en of diegene feedback heeft.*

Iemand wordt pas losgelaten als hij of zij echt geholpen is. Nadat contact is geweest met een medewerker wordt er achteraf gecheckt of de burger daadwerkelijk geholpen is. Dit kan bijvoorbeeld door een automatisch mailtje, sms'je of telefoontje waarin eenvoudig wordt gevraagd of diegene geholpen is met een ja of nee met toelichting. Als het antwoord onvoldoende is of er geen reactie is, wordt contact gezocht met de burger om te kijken hoe diegene (beter) geholpen kan worden. Dit zorgt ervoor dat de gemeente een meer proactieve houding inneemt om haar inwoners te helpen en voorkomt frustratie bij de burger die niet goed geholpen is.

De gemeente Utrecht heeft in haar visie en meerjarenperspectief op dienstverlening 2023-2032[30] de ambitie structureel kwalitatieve en kwantitatieve data te duiden en analyseren waardoor ze continu werken aan het optimaliseren van hun processen en een betere interactie met de inwoner. In Den Haag zijn ook tevredenheidsonderzoeken[31] met één gestandaardiseerde methode en ruimte voor

---

[26] Lex de Jonge, (2024). [AD]. *Culinair festival gaat plots niet door: organisatie wacht acht maanden tevergeefs op vergunning*.
[27] Merijn Kramer, (2024). [Omroep West]. *Meeste klachten bij gemeente gaan over parkeren*.
[28] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen*.
[29] Omroep West, (2023). Ondernemers wachten nog steeds op compensatie voor overlast door werkzaamheden.
[30] Gemeente Utrecht. '*Visie en meerjarenperspectief 2023 –2033 op dienstverlening: een betrouwbare overheid met de menselijke maat*', (2023), 7.
[31] Programmarekening 2023, (gemeente Den Haag, 2024), *Tevredenheidsonderzoeken,* 248.

meer gedetailleerde feedback. De terugkoppeling die met dit voorstel wordt verzameld zorgt voor meer kwalitatieve informatie en geeft meer details om de dienstverlening te verbeteren.

In een eerdere versie van dit initiatiefvoorstel stonden voorstellen over het vaker contact opnemen met bewoners, om ruimte te nemen binnen de discretionaire bevoegdheid van ambtenaren, een centrale visie op conflictherkenning en over het stimuleren van onderling contact tussen klachtcoördinator(en). Omdat na het presenteren van dit initiatiefvoorstel de Haagse Visie Dienstverlening is gepubliceerd waar deze punten ook in worden benoemd, zijn deze voorstellen uit dit initiatiefvoorstel gehaald.

> ~~*Voorstel 11: De gemeente belt eerder, vaker en beter met de inwoner. Medewerkers communiceren meer met inwoners.*~~

~~De gemeente heeft te weinig contact[32] met haar inwoners waardoor zij soms onterecht in de problemen komen. Volgens het jaarverslag 2023 van de gemeentelijke ombudsman moet de gemeente eerder, vaker en beter in contact komen met de burger om ervoor te zorgen dat conflicten kunnen worden voorkomen. Bij de klachtafwikkeling vraagt de gemeente te weinig naar de redenen voor de onvrede van de burger en stelt daarom niet de juiste vragen in het onderzoek naar de klacht. Een medewerker moet meer doorvragen om erachter te komen wat er achter een vraag of reactie van een inwoner zit. Ook wanneer een burger contact zoekt omdat was afgesproken dat er teruggebeld zou worden of diegene het niet eens is met de gang van zaken, kan snel het beeld ontstaan van een problematische klager. Deze instelling kan worden voorkomen door als gemeente zelf zo vroeg mogelijk het contact op te zoeken.~~

> ~~*Voorstel 12: Er wordt onderzocht wat afdelingen extra nodig hebben om maatwerk toe te passen en medewerkers krijgen de komende jaren extra handvatten om meer vrijheid te nemen binnen hun discretionaire ruimte.*~~

~~Uit een analyse van de gemeente Utrecht[33] blijkt dat medewerkers in Utrecht nu onvoldoende kennis en kunde hebben om maatwerk te kunnen leveren en worden ze nog te weinig opgeleid om maatwerk te herkennen en op een goede wijze toe te passen. Een goede dienstverlening vraagt om de menselijke maat in acht te nemen waarbij het belangrijk is dat er in sommige gevallen maatwerk geleverd moet worden. Medewerkers hebben hiervoor voldoende kennis en kunde nodig om volgens PVM te kunnen handelen, maar er wordt veelal langs geautomatiseerde standaardprocessen gewerkt en nog te weinig getraind om uitzonderingen op tijd te herkennen. Daar waar het wel herkend wordt, worden medewerkers nog onvoldoende gestimuleerd. Medewerkers moeten niet enkel worden beoordeeld op hun caseload, maar op de publieke waarde die ze toevoegen. Daartoe wordt onderzocht wat afdelingen en medewerkers nodig hebben om maatwerk toe te kunnen passen en verbeterd waar~~

[32] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). *Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen*, 4.
[33] Gemeente Utrecht, (2023). 'Visie en meerjarenperspectief 2023 –2033 op dienstverlening: een betrouwbare overheid met de menselijke maat', 7.

~~mogelijk. Medewerkers krijgen trainingen aangeboden en andere handvatten om meer vrijheid te nemen binnen hun discretionaire ruimte.~~

> ~~*Voorstel 13: Voor medewerkers wordt het eenvoudiger om met een medewerker van een andere dienst in contact te komen om burgers beter te kunnen helpen.*~~

~~Door het belemmerende effect van multiproblematiek en de verminderde zelfredzaamheid zien professionals de noodzaak dat hulpvragen op verschillende leefgebieden tegelijkertijd worden opgepakt. De aanpak van multiproblematiek wordt echter belemmerd door onder andere een verkokerde dienstverlening in het sociaal domein. Aanspraak maken op de verschillende diensten vraagt nogal veel tijd en energie van burgers wiens zelfredzaamheid door de problemen is verslechterd[34]. Een nauwe samenwerking tussen ketenpartners (ook wel geïntegreerde aanpak genoemd) in het sociaal domein wordt veelal gezien als een belangrijke stap[35] in de ondersteuning van mensen met multiproblematiek.~~

~~Er moet voldoende kennis paraat zijn bij medewerkers waardoor zij weten bij welke hulpvragen zij mogelijk bij collega's van andere diensten terecht kunnen en ook hoe zij daar makkelijker terecht kunnen. Er zijn wel al doorbraakteams/-tafels maar deze vorm van samenwerking is niet de standaard. De verbeterde samenwerking kan mogelijk worden gemaakt door bijvoorbeeld een overkoepelende coördinator aan te stellen die medewerkers met elkaar in contact kan brengen of door gegevens van contactpersonen per dienst intern beter toegankelijk te maken. Eventuele AVG-obstakels kunnen, samen met medewerkers van de afdeling persoonsgegevens, worden bekeken en kan worden onderzocht wat wél mogelijk is.~~

> ~~*Voorstel 14: Ontwikkel een centrale visie op conflictherkenning.*~~

~~In het jaarverslag 2023 van de gemeentelijk ombudsman en ook in eerdere jaarverslagen wordt gevraagd om een cultuuromslag binnen de dienstverlening. Eén van de aanbevelingen is dat een centrale visie op conflictherkenning[36] noodzakelijk is. Goed gemotiveerde terugkoppeling over wat medewerkers nog kunnen doen na een besluit voorkomen juist conflicten, in tegenstelling tot 'dan dient u maar een klacht in', zodat het van het bord van de betreffende afdeling is. Door gemeentelijk medewerkers te trainen om conflicten te herkennen en waardoor ze ontstaan, leert de gemeente om deze conflicten te voorkomt. De gemeente stimuleert het zijn van een lerende organisatie.~~

> ~~*Voorstel 15: Zorg dat de klachtencoördinator(en) van diensten meer onderling contact hebben.*~~

~~Elke dienst heeft zijn eigen klachtencoördinator die verantwoordelijk is voor het monitoren van de klachten. De klachtencoördinatoren zouden meer met elkaar in contact moeten komen om te kijken of er mogelijkheden zijn om burgers beter te helpen. Sommige klachten kunnen namelijk een oorzakelijk of juist een oplossingsgericht verband hebben met andere diensten. Daarbij komt ook kijken dat sommige klachten overlap hebben met meerdere diensten waardoor een burger bij~~

---

[34] Hogeschool Utrecht en Dordrecht, (2020). Afspraken over de warme doorverwijzing, 1.
[35] Patrick Kenis, (2020). Dienstbaar aan de burger ondanks of dankzij botsende werkelijkheden? Presentatie Divosa Symposium 'Zie jij de uitvoering?', 47.
[36] Jaarverslag 2023 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2024). Gemeentelijke dienstverlening: Goed begonnen is half gewonnen, 4.

~~meerdere diensten een klacht moeten indienen. In het jaarverslag 2022[37] van de ombudsman riep zij de directeuren op om 'onderling contact over de klachten' mogelijk te maken. Nu is dit contact nog onvoldoende en moet er meer onderling contact zijn.~~

> *Voorstel ~~16~~ 11: Bij een formele klacht wordt er een klachtbehandelaar aangesteld van buiten het team waar de klacht betrekking op heeft.*

Wanneer een klacht over een medewerker in een team gaat, is het nu de leidinggevende van hetzelfde team die de formele klacht behandelt. De teammanager is dus klachtbehandelaar, ook als de klacht gaat over één van zijn medewerkers uit het eigen team. Dat kan op zijn minst de schijn van partijdigheid oproepen bij de klager, ondanks dat de klachtencoördinator wel een onafhankelijke rol heeft. Als de teammanager genoemde dubbele rol heeft, voldoet de klachtbehandeling niet aan de wettelijke voorwaarden die gelden voor de vereiste onafhankelijkheid en onpartijdigheid voor klachtbehandelaars[38]. Er moet daarom een klachtbehandelaar worden aangesteld van buiten het team. Dat kan binnen de huidige klachtbehandelaren worden opgelost, door een formele klacht standaard bij een andere afdeling te beleggen.

Ambitie 3: Samen met de stad

Het is onze ambitie dat de gemeente laagdrempelig aanwezig is in de stad waar zij samen optrekt met haar partners.

Het is moeilijk om een betrouwbare en dienstbare overheid te zijn als de drempel om je problemen aan te kaarten bij de gemeente te groot is. Sommige mensen hebben een bekend gezicht nodig, iemand uit de buurt die je kent of gezien hebt in de supermarkt, die naar je wil luisteren en je verder kan helpen.

Waar vertrouwen onder druk staat is het belangrijk om te beginnen daar waar vertrouwen is. Samen met partners. Het is onze ambitie dat we als gemeente laagdrempelig aanwezig in de stad zijn waar samen wordt opgetrokken met onze partners.

> ~~*Voorstel 17: De stadsdeelkantoren van Leidschenveen-Ypenburg, Loosduinen en Scheveningen worden heropend met laagdrempelige inloopmomenten voor inwoners zodat de gemeentelijke dienstverlening dichter bij de burger is. De 20 extra ontmoetingsplekken uit het coalitieakkoord worden met urgentie gerealiseerd.*~~
>
> *Voorstel 12: Voor Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Loosduinen wordt onderzocht op welke manier de gesloten stadsdeelkantoren een rol kunnen spelen in het dichterbij brengen van de overheid. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om het aanvragen van reisdocumenten daar mogelijk te maken.*

De gemeentelijke dienstverlening moet open en laagdrempelig zijn. Laagdrempeligheid komt tot uiting in het contact met inwoners, dat in alles vertrouwen en betrouwbaarheid uitstraalt. Mensen moeten zich uitgenodigd voelen hun verhaal te delen en het besef krijgen dat hun vragen zorgvuldig

[37] Jaarverslag 2022 gemeentelijke ombudsman Den Haag, (2023). Helaas, ons systeem begrijpt u niet, 3.
[38] Jeugdombudsman Den Haag, (2022). De weg kwijt in een oerwoud van klachtregelingen, 16-17.

en deskundig worden behandeld. De vertrouwelijkheid is vaak te vinden in de eigen omgeving van inwoners, maar door de sluiting van alle stadsdeelkantoren, behalve het stadhuis en Leyweg, is de gemeentelijke dienstverlening meer gecentraliseerd. Bij Raad in de stad[39] in Loosduinen gaven oudere bewoners aan dat ze graag het stadsdeelkantoor als loket voor burgerzaken weer terug willen. Daarom is het belangrijk dat inwoners die verder weg van het centrum wonen, zoals in Leidschenveen-Ypenburg, Scheveningen en Loosduinen, naar een stadsdeelkantoor in hun omgeving kunnen gaan. Dit is naast ouderen, ook voor slechtzienden of mensen met andere beperkingen belangrijk, omdat er een drempel is om verder te reizen. ~~De drie stadsdeelkantoren uit Leidschenveen-Ypenburg, Scheveningen en Loosduinen worden daarom met dit voorstel heropend voor laagdrempelige inloopmomenten voor zaken als paspoort, rijbewijs, aangifte van geboorte e.d. Om de kosten te beperken kunnen de openingstijden worden ingekort door bijvoorbeeld alleen van 09.00-14.00 uur of van 12.00-17.00 uur open te zijn.~~

In het coalitieakkoord staat het streven om te werken naar "een gemeentelijk contactpunt in elke Haagse wijk"[40] waar inwoners terecht kunnen voor informatie over gemeentelijke dienstverlening. De ChristenUnie/SGP onderschrijft dit streven met urgentie en voegt daaraan toe dat deze contactpunten op zichzelf staand niet voldoende zijn. De punten zouden volgens het coalitieakkoord moeten fungeren als een plek waar 'informatie over gemeentelijke dienstverlening' wordt gegeven. ~~Er moet echter ook een plek zijn om daadwerkelijk documenten te kunnen aanvragen in de eigen omgeving en daarom worden ook drie stadsdeelkantoren heropend.~~ Voor Leidschenveen-Ypenburg wordt dit daarom met urgentie vormgegeven door het openen van een gemeentelijk contactpunt. Voor Scheveningen en Loosduinen wordt onderzocht op welke manier de nu gesloten stadsdeelkantoren een rol kunnen spelen in een meer nabije overheid.

> *Voorstel 13: De gemeente vertrouwt de expertise en kennis van haar partners in het sociaal domein en maakt het Intermediairen Contact Punt (ICP) toegankelijk voor vrijwillige of semiprofessionele partners in de stad. Aan de bekendheid van het ICP wordt aandacht besteed in het contact met sociale partners in de stad.*

De gemeente werkt in het sociaal domein samen met veel partners. Wijkcoaches, coördinatoren, sociaal raadslieden en andere vrijwilligers van welzijnsorganisaties weten goed wat er speelt in de Haagse wijken en kennen individuele kritische gevallen die zich niet zelf bij de gemeente zouden melden met een hulpvraag, omdat ze de weg niet kennen of niet vertrouwen. Het is daarom van belang dat wanneer een sociaal raadsman of andere partner van de gemeente met urgente zorgen aanklopt en vraagt om actie, dat de gemeente vertrouwt op de inzichten en kennis van haar partners en overgaat tot actie. Daarvoor is het ICP een geschikte manier. Dit contactpunt is echter alleen beschikbaar voor professionals en veel sociale partners zijn vrijwilliger of semi-professional. Dit vraagt in sommige gevallen een andere houding, flexibiliteit en maatwerk van de gemeente. Dat is nodig bij een overheid die opkomt voor de meest kwetsbare mensen. Er zijn talloze schrijnende voorbeelden van inwoners die door bijzondere omstandigheden in een penibele situatie terechtkomen en direct hulp nodig hebben. De gemeente kan spoedprocedures in gang zetten wanneer een partner vraagt om urgentie en maakt het ICP toegankelijk voor vrijwillige en semiprofessionele partners in de stad.

[39] Raad in de Stad Loosduinen, (2022). RIS313360
[40] Haags akkoord 2023-2026, (gemeente Den Haag, 2023). RIS316672, 49.

Financiële onderbouwing

De dekking voor deze voorstellen kan gevonden worden binnen de huidige begroting dienstverlening (€30,7 miljoen)[41]. ~~Daarnaast was eenmalig €1 miljoen[42] gereserveerd in het coalitieakkoord voor '20 extra ontmoetingsplekken' in de Haagse wijken. Dit budget wordt ingezet om de wijkcontactpunten van voorstel 12 te realiseren.~~

Het is op moment van schrijven van dit initiatiefvoorstel niet exact duidelijk welke dekking nodig is voor het realiseren van de voorstellen. ~~de heropening van de drie stadsdeelkantoren op Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Loosduinen.~~ Dat het geld kost is duidelijk. Zo nodig wordt dekking gevonden door een taakstelling op inhuur van maximaal €400.000. Dit betreft minder dan 1 procent van de kosten van de totale inhuur. ~~Zo nodig komt extra €100.000 dekking uit het programma citymarketing.~~ Naar verwachting is deze dekking niet nodig omdat veel mogelijk is binnen de bestaande middelen uit verschillende programma's en reserves. Zo ontvangt de gemeente Den Haag van het Rijk de Parlementaire Onderzoekscommissie Kinderopvangtoeslag middelen, de zogeheten POK-gelden. Deze zijn bedoeld om de gemeentelijke dienstverlening te verbeteren en als overheid dichter bij de burger te staan. ~~Hiervan is in 2024 €6 miljoen[42] opgenomen in de reserve.~~ In de reserve die hiervoor is opgericht, de reserve Versterking van dienstverlening voor kwetsbare inwoners[43], zit eind 2024 naar verwachting €5,4 miljoen. ~~Dit budget wordt ingezet voor eventuele incidentele kosten die nodig zijn voor de heropening van de stadsdeelkantoren. Een groot deel van de kosten voor een stadsdeelkantoor zit in de noodzakelijke beveiliging van persoonsdocumenten, zoals paspoorten en rijbewijzen. In deze kosten wordt bespaard door de mogelijkheid deze op de stadsdeelkantoren wél te kunnen aanvragen, maar niet te kunnen ophalen. Ze kunnen worden verstuurd naar de aanvrager als wenselijk of opgehaald op het stadhuis of de Leyweg, zoals nu al gebruikelijk.~~

De dekking voor het hernoemen van de namen van het KCC en klantenservice SZW kan worden gevonden binnen de huidige begroting. Om kosten te drukken wordt deze naamsverandering op logische momenten doorgevoerd. Veel communicatie gaat online dus deze naamsverandering is daarmee eenvoudig te veranderen. Eventuele eenmalige ICT-kosten kunnen ook worden gedekt uit de investering in ICT die binnen het coalitieakkoord is afgesproken. Bij brieven worden eerst de brieven met de oude naam opgemaakt en kan er bij de nieuwe brieven de naamsverandering worden doorgevoerd. Zo wordt het KCC in fysieke uitdrukkingen uitgefaseerd.

Vanuit de aanpak preventie wordt bezien of er middelen zijn voor het onderzoek naar de huidige caseload en of dat omlaag kan. Verder kan uit het potje 'vorming en opleiding' (12,6 miljoen)[44] uit de bedrijfsvoering de training van voorstel 5 gedeeltelijk bekostigd worden. Voor een meer structurele oplossing voor het opleidingsbudget van de medewerkers Burgerzaken wordt zo nodig aanvullend financiering gezocht. De meeste voorstellen gaan voornamelijk om een cultuuromslag en prioritering en brengen geen extra kosten met zich mee of zijn qua financiering onderdeel van de nadere uitwerking van de Haagse Visie Dienstverlening.

[41] Programmabegroting 2024-2027, (gemeente Den Haag, 2023), 182.

[43] 10Verloo.pdf

[44] Programmabegroting 2024-2027, (gemeente Den Haag, 2023), 209.

Raadsbesluit

Gezien het voorgaande stelt de ChristenUnie/SGP voor het volgende besluit te nemen:

De gemeenteraad van de gemeente Den Haag, in vergadering bijeen 18 december 2024, gelezen het initiatiefvoorstel 'Van klant naar burger' van het raadslid Judith Klokkenburg van de ChristenUnie/SGP-fractie, besluit in te stemmen met de volgende voorstellen:

~~I. Het initiatiefvoorstel 'Van klant naar burger' inclusief dekking vast te stellen en het college te verzoeken het initiatiefvoorstel uit te voeren.~~

I. *Het KlantContactCentrum en klantenservice SZW worden hernoemd. In de nieuwe naam komt de term 'klant' niet terug.*

II. *Er komt een 'geen-verkeerd-loket-beleid' waarbij het uitgangspunt is dat elk loket een goed uitgerust doorverwijsloket is, waar burgers met alle vragen terecht kunnen en worden geholpen of doorverwezen. Het uitgangspunt is dat altijd wordt nagegaan of diegene die is doorverwezen op de juiste plek terecht is gekomen: dit wordt georganiseerd in het gemeentelijk systeem.*

III. *De naam en telefoonnummer van een contactpersoon worden vermeld en gedeeld bij contact en brieven volgens het principe ja, tenzij. Het uitgangspunt is dat naam en telefoonnummer worden gedeeld, niet alleen een algemeen nummer zoals 14070 of van Klantenservice SZW.*

IV. *De hulpbehoefte van de inwoner staat centraal. Er wordt naast het in de Visie Dienstverlening aangekondigde verbetertraject naar de knelpunten binnen de dienstverlening ook onderzocht wat de effecten zijn van de huidige caseload van medewerkers op de dienstverlening.*

V. *Er wordt meer prioriteit gegeven aan de benodigde expertise van medewerkers die een toegangsfunctie vervullen of klachten behandelen. Daarom wordt de leerbehoefte van medewerkers in kaart gebracht en het opleidingsbudget voor baliemedewerkers Burgerzaken zo nodig verhoogd.*

VI. *(Balie)medewerkers wijzen standaard op de mogelijkheid om een beroep te doen op een sociaal raadsman en helpen wanneer nodig om de juiste contactgegevens over te dragen. Er wordt jaarlijks aan de raad gecommuniceerd hoeveel gebruik gemaakt wordt van sociaal raadslieden.*

VII. *De gemiddelde wachttijd in seconden voordat inwoners worden geholpen bij 14070 (Call) wordt gemeten en meegenomen in de begroting en programmarekening.*

VIII. *Baliemedewerkers worden getraind om mensen met een beperking zo goed mogelijk te helpen. In de voortgangsrapportage Staat van de Dienstverlening wordt hierover gerapporteerd.*

IX. *Vastgestelde termijnen voor reactie worden altijd gehaald. Wanneer dit niet wordt gehaald wordt er proactief en op tijd bericht dat meer tijd nodig is, de reden van vertraging en een nieuwe uiterlijke datum met terugkoppeling. Hierbij is oog voor inwoners die digitaal minder vaardig zijn.*

X. *Er wordt, nadat een burger contact heeft gehad met de gemeente, gecheckt bij de burger of hij geholpen is en of diegene feedback heeft.*

XI. *Bij een formele klacht wordt er een klachtbehandelaar aangesteld van buiten het team waar de klacht betrekking op heeft.*

XII. *Voor Scheveningen, Leidschenveen-Ypenburg en Loosduinen wordt onderzocht op welke manier de gesloten stadsdeelkantoren een rol kunnen spelen in het dichterbij brengen van de overheid. De gemeente onderzoekt de mogelijkheid om het aanvragen van reisdocumenten daar mogelijk te maken.*

XIII. *De gemeente vertrouwt de expertise en kennis van haar partners in het sociaal domein en maakt het Intermediairen Contact Punt (ICP) toegankelijk voor vrijwillige of semi-professionele partners in de stad. Aan de bekendheid van het ICP wordt aandacht besteed in het contact met sociale partners in de stad.*

Aldus vastgesteld in de openbare raadsvergadering van 18 december 2024.

De griffier, De voorzitter,