

1 Opening

Seat 2

Dames en heren, goedenavond. We zijn hier bij elkaar voor de visie op de dienstverlening. Het is geen officiële vergadering, maar een informele bijeenkomst die [onhoorbaar en informatief van aard zal zijn. Ik ben geen voorzitter. Ik begeleid wel de vergadering vandaag, omdat het informeel is. We zitten hier voor een dienstverleningsonderzoek dat we gedaan hebben. Een proces visie op de dienstverlening en programma. Allereerst, waarom gaan we dat dienstverleningsonderzoek gemeente breed doen? De kern is dat de waardering vanuit de inwoners voor onze geleverde diensten bepalend is voor hoe wij met de organisatie omgaan. Niet alleen de voorkant is belangrijk, de KCC en de balie en de [onhoorbaar 00:29:47] maar in veel bredere zin. De wijze waarop de afdeling dienstuitvoering hier voor de inwoner is zeer bepalend voor de kwaliteit en waardering van de dienstverlening. Daar willen we het vanavond over hebben. We hebben een presentatie. Bij mij aan tafel het afdelingshoofd Erick Hildebrand. Bart Budie van de afdeling gaat de presentatie geven over het onderzoek. En dan hebben we Carin Kruiskamp van de ploeg. Zij is verantwoordelijk voor de nieuwe afdeling ICT en privacy. Heel belangrijk tegenwoordig. Ik geef het woord aan Erick om het verdere proces toe te lichten. Als je dat wilt doen? Hoe gaan we verder als we vanavond uit elkaar gaan? Kan je daar meer over schetsen? -Dat komt dadelijk ook terug

2 Toelichting dienstverleningsonderzoek

Seat 1

in de presentatie. We hebben enkele sheets gewijd aan het vervolgproces, zodat jullie ook kunnen zien wanneer jullie in de positie komen om input te geven rondom het proces van visie op dienstverlening. We vinden het alleen maar belangrijk, maar dat komt later in de presentatie. Zoals de wethouder al zei is het heel erg belangrijk dat we zijn gestart met een gemeente brede visie op dienstverlening, want de kwaliteit en de waardering van onze inwoners wordt bepaald hoe wij als totale organisatie antwoord geven op de vraag van buiten. Daardoor moet je ook een kapstok hebben waar de hele organisatie zich naartoe richt. Daarvoor is die visie op dienstverlening zo belangrijk. Maar ik kom er dadelijk op terug. We zetten hem op van buiten naar binnen. Dus buiten ophalen en binnen gaan we hem goed verifiëren met elkaar. Vervolgens gaan we hem pas uitrollen. Bart heeft een Parkstad breed onderzoek gedaan. Bart heeft het kerkraadse deel voor zijn rekening genomen. Hij presenteert nu de resultaten, maar ook de aanbevelingen. Voor ik Bart het woord geef, wil ik even zeggen

Seat 2

dat als u vragen heeft, steek uw vinger gewoon op. Da maak ik een rondje in termijnen. Wij proberen uw vragen

3 Bespreking procesaanpak om te komen tot de nieuwe visie op dienstverlening

Seat 2

dan netjes te beantwoorden hier op deze avond. Dank u wel. Bart, aan jou het woord. Succes.

Seat 3

Dank je wel. Ik ben Bart Bulie. Ik ben coördinator statistiek en onderzoek bij de gemeente Kerkrade. Ik sta hier vooral vanwege mijn rol bij het dienstverleningsonderzoek. Bij dit proces was Erick Hildebrand inderdaad heel goed betrokken. Ook Jos Bauer namens de afdeling Burgerplein. Hij is niet aanwezig. Voor mijn afdeling is het afdelingshoofd Carin Kruiskamp. Astrid Ceulemans van de afdeling communicatie en marketing had ook een bijdrage. Zoals gezegd ga ik nu in op het dienstverleningsonderzoek en gaan we daarna over op het proces dienstverlening, wat Erik zal toelichten. Maar het was mooi dat we ook dit jaar een periodiek dienstverleningsonderzoek hadden. Het jaar waarop we gestart zijn met de visie op dienstverlening. Dus dat sloot mooi aan op elkaar en dat in het proces goed op elkaar afgestemd. Ik zal eerst een korte

inleiding geven in het onderzoek. Het komt niet uit de lucht vallen. We doen elke twee jaar een burgeronderzoek, zoals wellicht bekend bij jullie. Dat heeft twee onderdelen. Enerzijds een dienstverleningsonderzoek dat zich richt op de organisatie. Daar gaan we in op de thema's dienstverlening, communicatie, de betrokkenheid van de gemeente bij de burger en de hoofdlijnen op leefbaarheid. We hebben ook nog een tweede onderdeel. Het buurtonderzoek leefbaarheid en veiligheid gaat veel dieper in op leefbaarheid en veiligheid op buurtniveau. Het dienstverleningsonderzoek is op gemeenteniveau. De vragen die over leefbaarheid gaan in het onderzoek komen daar veel dieper aan bod. Daar zullen we vandaag niet op ingaan, omdat het ook minder van belang is voor de visie op dienstverlening. Het proces dat we hebben doorlopen voor het onderzoek. We zijn vorige zomer begonnen met de voorbereiding van de enquête. Zoals gezegd doen we dat altijd in regioverband. In de regio Parkstad zijn alle gemeenten vertegenwoordigd. Die doen gezamenlijk onderzoek, zodat je ook onderling kan vergelijken en een eenduidig onderzoek hebt. Intern hebben we dat vanaf het begin goed met Burgerplein en communicatie afgestemd, omdat de inhoud juist die afdelingen heel erg raakt. In november zijn we begonnen met het veldwerk. Daarvoor hebben we onderzoeksbureau Invior ingeschakeld. Die hebben Tipkerkradepanel daarvoor ingezet. We wilden iedereen de kans geven om deel te nemen, ook buiten het panel. Het panel heeft een vast aantal van 1800 inwoners van Kerkrade. De open link gaf de mogelijkheid voor iedereen om deel te nemen. Die is verspreid via social-media en flyers bij de balie. Op BeleefTV heeft een QR-code gestaan zodat mensen de kans hadden om ook hun mening te geven in dit onderzoek. Daar is een onderzoeksrapport en een dataset uitgekomen. Die hebben we verdiepend geanalyseerd, waarvan de resultaten nu getoond zullen worden. Voordat we hier is komen zijn, zijn we met die resultaten echt door de hele organisatie gegaan. We zijn bij het domein burgerbestuur en stad langsgegaan om de resultaten te tonen. Belangrijk voor vandaag is dat we het heel erg hebben afgestemd met Erik in het kader van het traject voor de visie op dienstverlening. Voordat we naar de resultaten gaan, even de respons. Het aantal respondenten is 551. Dat lijkt misschien een laag aantal, als je het kijkt op 45000 inwoners. Statistisch gezien is dit een prima aantal. Je moet een minimum van 400 krijgen, wil je een betrouwbaar resultaat hebben. Dat is dus ruimschoots overschreden. Daarnaast hoeven we geen uitspraken te doen over de inwoners zelf. Het onderzoek gaat juist over de gemeente, dus je hoeft geen dwarsdoorsnede te hebben van de hele bevolking, waarbij je met allerlei parameters rekening houdt. Je moet minimaal 400 man hebben en dan heb je een betrouwbaarheidsniveau met een soort marge van 5 procent. Dat betekent concreet dat als je rapportcijfer zeven is, dat je dan met een zekere mate van betrouwbaarheid weet dat het rapportcijfer eigenlijk tussen de 6,8 en 7,2 zal zijn. Dat betekent ook dat als je nog eens 1000 meer respondenten zou hebben, dat het cijfer niet veel daarvan zou afwijken. Dus een prima aantal om betrouwbare resultaten te kunnen tonen. We zien bij die respons wel een oververtegenwoordiging van mannen, namelijk 71 procent. Terwijl de hele populatie van Kerkrade fiftyfifty is. In de leeftijd zie je dat vooral die oudere leeftijdsgroep en hoger opgeleiden echt oververtegenwoordigd is. Daar zijn we op ingedoken. Qua geslacht en opleidingsniveau maken de resultaten weinig uit, maar bij de leeftijd zag je echt verschillen. Om het representatief te maken, reken je met weegfactoren waardoor die lagere leeftijdsgroep toch meer naar voren komt in de cijfers. En daardoor heb je betrouwbare en representatieve resultaten. Daardoor kan je zeggen dat deze resultaten gelden voor de kerkraadse bevolking. Wat ook belangrijk is om te noemen, is dat we extra hebben ingezet op de laaggeletterdheid door een samenwerking te zoeken met Vista college. Zij hebben taalambassadeurs om de respons daar iets te verhogen. Dus die zijn altijd ondervertegenwoordigd in onderzoek. Maar we hebben wel moeite gedaan om daar iets meer respons op te krijgen. Dus dat zie je hopelijk ook terug. Voor we naar de resultaten gaan, vraag ik jullie medewerking. We gaan wat stellingen uit het onderzoek aan jullie voorleggen om een keer een beetje feeling te krijgen bij de inhoud van het onderzoek. Daarom vraag ik jullie om jullie telefoon, tablet of laptop te pakken en naar menti punt com te gaan. De code is 73491199. Het staat een beetje klein op het scherm. Het zijn zes stellingen. - Lukt het bij iedereen of heeft iemand hulp nodig? -Hier zitten mensen die intelligent zijn. -Dat heeft niets met intelligentie te maken. Soms werkt het gewoon niet. [onhoorbaar 00:38:42-00:39:45] -Nu maar hopen dat het blijft werken. [onhoorbaar 00:39:47-00:39:57] Dan gaan we naar de eerste stelling. Niet echt een stelling, maar gewoon een interessevraag. Heeft iemand hier in de zaal zelf meegedaan aan het dienstverleningsonderzoek? [stilte 00:40:06-00:40:25] [onhoorbaar 00:40:26-00:40:41] -We zitten op elf en er zouden veertien mensen moeten hebben gestemd. Volgens Carin moeten er veertien stemmen binnenkomen en we hebben er al elf gehad. [onhoorbaar 00:40:44-00:41:02] Dat is meteen een goede testvraag. [onhoorbaar 00:41:04-00:41:35] [stilte 00:41:35-00:42:03] [onhoorbaar 00:41:03-00:41:36] Misschien interessant om te vragen aan mensen die nee hebben ingevuld. Wil iemand misschien aangeven waarom niet? -Ik heb hem niet voorbij zien komen. Niet bekend. [onhoorbaar 00:43:00-00:43:03] Dus onvoldoende bekendheid. -Dat is meteen een mooie feedback om de volgende keer inderdaad nog meer aandacht te besteden aan de communicatie. [onhoorbaar 00:43:13]

Seat 5

Natuurlijk dan nu de inkopper: hadden jullie meegedaan als het wel bekend was geweest? -Waarom niet? -Is dat misschien de reden

Seat 32

waarom we maar 559 mensen hebben? -Het zou kunnen, maar het is breed uitgegaan. [onhoorbaar 00:43:37-00:43:42]

Seat 23

Er is een bestaan panel, het Tipkerkradepanel. Dat is een vaste groep van 1800 kerkraadse inwoners. Die is echt actief benaderd. Daarnaast hebben we een open link gespreid via LinkedIn, andere social media, flyers en via BeleefTV. Via verschillende kanalen hebben we geprobeerd om de mensen te bereiken met een open link. Via die link kon je gewoon ook meedoen. Maar als je net op die dag of week niet op social media hebt gekeken, dan is de kans er dat je het mist. Als je de respons bekijkt bij de andere gemeente, valt het ook wel tegen. Gemeente Heerlen heeft er 1357, maar die zijn ook met 90000 inwoners. Dus de respons van Kerkrade valt op zich best mee. -Daarom zei ik dat je niet veel extra moeite moet doen voor extra respons; Als je die grens van 400 bereikt hebt, dan weet je dat je een betrouwbaar resultaat hebt. Dan hoeft je ook niet alles uit de kast halen om nog meer respons te krijgen. Je weet dan dat 500 of 100 extra niet veel verschil zal uitmaken in de cijfers. Statistisch is het inderdaad die ondergrens van 400. Het is altijd een afweging hoeveel respons we hebben en hoeveel kosten en moeite wij er insteken. Wie bepaalt eigenlijk dat aantal van 400, want we zijn het erover eens

Seat 30

dat het toch wel vrij weinig is. -Dat is dus puur op statistiek gebaseerd. Daar zit een hele ingewikkelde formule achter. Als je een groep van 40000 hebt en je wil een bepaald betrouwbaarheidsniveau hebben, 5 procent in dit geval, dan komt eruit dat 400 man genoeg is om uitspraken te kunnen doen over die 40000. Zelfs als je landelijk onderzoeken doet, zoals vaak bij het CBS. Ook die hebben maar een fractie van het totale inwoneraantal van zeventien miljoen nodig om uitspraak te kunnen doen over een hele bevolking. Op een bepaald niveau heb je dan gewoon die betrouwbaarheid dat je weet dat tien keer zoveel respons eigenlijk niet veel uit zou maken. Als je naar het verdiepende onderzoek op wijk- en buurniveau gaat

Seat 5

waar je ook specifieke uitspraken wil doen over groepen mensen, dan krijg je andere aantallen. Dan heb je statistisch ook andere aantallen nodig om die uitspraken te doen. Dan zie je dus ook dat de aantallen die nodig zijn om de respons te halen voor betrouwbare uitspraken anders zijn. Maar voor een gehele populatie kom je met minder toe. Bij het andere onderzoek wat nu loopt, heb je dus wel wat specifiekere respons eisen, omdat het verdiepend naar wijk- en buurniveau gaat. Daar hebben we hele mooie statistische methodes voor. -Het tweede onderdeel is het buurtonderzoek. Daar hebben we een hele andere methode. Daar hebben we echt actief een steekproef genomen per buurt en brieven gestuurd. Daar zijn dus ook kosten mee gemoeid. Maar omdat je meer respons op buurniveau nodig hebt om betrouwbare resultaten te krijgen, moet je daar veel andere methodes voor inzetten. Als je gewoon op gemeente niveau blijft, is dat niet nodig en hoeft je ook niet die kosten te maken. Op welk niveau wil je uitspraken kunnen doen en hoeveel moeite moet je daar voor doen om betrouwbaar te kunnen zijn. Dat is altijd de afweging. Ik zie daar nog een vraag.

Seat 19

Ikzelf heb bijvoorbeeld alleen met de gemeente te maken als ik een nieuw ID of rijbewijs aanvraag. Verder houdt het eigenlijk wel op. Hoe worden de mensen uitgezocht die een mening moeten geven over de dienstverlening? Is dat omdat het bekend is bij de gemeente dat er dienstverlening is geweest en er naar de tevredenheid wordt gevraagd? Of worden er willekeurig mensen benaderd die bijvoorbeeld eens in de vier jaar alleen maar een ID nodig hebben en verder geen enkel zicht hebben op de goede dienstverlening van de gemeente. Dus wat is daar dan de waarde van? Welke mensen worden gevraagd om hun mening te geven? Dank u wel. -In principe kon iedereen deelnemen, maar we hebben wel een extra verdieping in het onderzoek. We hebben een aantal basale vragen die iedereen zou moeten kunnen beantwoorden. Je kunt dienstverlening ervaren door alleen het paspoort moment, maar ook door het onderhouden van de stoep. Maar we hebben in een deel van het onderzoek puur eerst gevraagd: heeft u de afgelopen maanden contact gehad of heeft recent contact gehad? Was dat binnen drie, zes of twaalf maanden? Bij die groep hebben we een verdiepend aantal vragen gesteld. Hoe lang het duurt voordat ze respons krijgen. Dat is een vraag die alleen de groep heeft gekregen die contact heeft gehad. Van de 559 die geantwoord hebben, waren er 245 mensen die de afgelopen drie maanden contact hebben gehad. Die hebben dus echt nog wat specifiekere

vragen gekregen. Dus dan krijg je wel een beeld in de brede zin van dienstverlening, maar ook van mensen die echt contact hebben gehad. Daarbij hebben we ook gevraagd over welk onderwerp, wonen in uw buurt of zorg. Met die resultaten zijn we ook terug de organisatie in gegaan, want als ze voor een zorgvraag komen, zijn ze tevreden of juist ontevreden. Dat heeft ook waardevolle inzichten gegeven. Zou het misschien niet zinvoller zijn om de beoordeling van de dienstverlening direct te koppelen aan het moment dat er dienstverlening is. Dan krijg je er dus echt een concreet zicht op. Dan hoef je niet te vissen in een hele grote vijver waarvan je niet weet hoeveel mensen je hebt gehad de laatste tijd. Er zijn ook mensen die het niet hebben gehad. Dus je verliest een heleboel formulieren die je verstuurt. Door die beoordeling direct te koppelen aan de dienstverlening, krijg je een continu overzicht. Dank u wel. Dat wil ik wel graag beantwoorden. Eén oktober krijgt u nog een uitnodiging

Seat 1

en dan gaan we dieper op de inhoud in. Dan gaan we ook ophalen welke elementen jullie belangrijk vinden in het kader van visie op dienstverlening. Dit is één van die elementen die je zou kunnen aangeven. Wij vinden het belangrijk dat we een doorlopende klanttevredenheid hebben, bijvoorbeeld. Dat soort elementen halen we 1 oktober op.

Seat 3

Misschien aanvullend is dat het doel van dit onderzoek juist is dat je wil monitoren en die breedte wil opzoeken. Bij het WMO onderzoek bijvoorbeeld ga je natuurlijk per proces kijken hoe de tevredenheid is. Dat is niet het doel van dit onderzoek. We willen de dienstverlening in de hele breedte hebben. Niet je tevredenheid over een contact dat je hebt gehad. Maar daar gaat het toch juist om? Je wil toch weten hoe de dienstverlening

Seat 19

gegaan is voor de mensen die dat ervaren hebben? Je kunt daar breed in gaan, en een heleboel mensen die geen dienstverlening hebben gehad daarbij bevragen, maar die zeggen dan dat ze geen mening hebben. Dan verlies je een heleboel contactmomenten van mensen. Die gaan reageren, maar hebben helemaal niks te melden. Dus het is een beetje overbodig. -Dan is het weer hoe je naar dienstverlening kijkt.

Seat 3

Als ik woon in een gemeente en inderdaad de afgelopen jaren niet mijn paspoort heb aangevraagd, ervaar ik wel hoe de gemeente het groenonderhoud in mijn buurt, of hoe de gemeente omgaat met overlast bijvoorbeeld. Dus zelfs als je niet heel concreet met een hele specifieke vraag contact hebt gehad, ervaar je wel altijd dienstverlening in de brede zin van het woord. En dat is juist waar dit onderzoek op dat niveau over gaat. Het gaat niet specifiek over een bepaald proces, maar gewoon hoe je als inwoner de dienstverlening ervaart. Je kan meer zeggen over je ervaring met de dienstverlening als je echt contact hebt gehad. Maar daarom zit ook die tweedeling in het onderzoek. Dat je enerzijds een aantal algemene vragen hebt. En die groep die echt in contact is geweest, die krijgen specifiekere vragen. -Voorzitter, even een vraagje nog.

Seat 5

Ik denk dat het heel verstandig is dat als we volgend jaar het onderzoek weer hebben, dat allemaal invullen. Dan weten we ook precies waar het over gaat. Ik heb het zelf wel ingevuld. Het onderzoek was op zich vrij duidelijk. Dan kunnen we nu terug naar de stelling. Ik zie veertien antwoorden.

Seat 3

Over het algemeen veel voldoende. Ik zie één onvoldoende. Durft degene die dat gegeven heeft zich te melden? Het mag ook anoniem blijven. Hij hoeft zijn naam niet te noemen. -Of iemand die

Seat 2

een voldoende heeft gegeven, dat is misschien makkelijker vertellen.

Seat 10

Ik heb een voldoende gegeven. Ik twijfelde eerst, ik wilde eerst geen mening geven. Dat had bij mij te maken omdat meneer ook zei dat hij niet veel contacten heeft met de gemeente Kerkrade. In die zin vind ik dat ook. Ik heb weinig materiaal om daar echt een oordeel over te geven. Maar geen oordeel geven, dat vond ik een beetje flauw. Dus vandaar dat ik een beetje veilig voor de voldoende heb gekozen. Dat is mijn reden. Misschien is het beter om even naar de volgende vraag te gaan, dat kan iedereen anoniem aangeven. -Het mooie is dat voor heel

Seat 5

veel mensen in onze gemeente, wij de organisatie zijn die voor de standaardproducten zorgen. Ze komen niet met de 400 producten waar we eigenlijk voor staan in aanraking, maar de meest standaardproducten wel. Dan zijn meldingen openbare ruimte en het ervaren van je leefomgeving de dingen die nog het meeste voorkomen als extra's. Wij focussen ons natuurlijk best wel veel op de groepen die specialer zijn. Ook in de dienstverlening zijn dat hele belangrijke groepen. Maar voor het gros van de mensen komen ze eens in de vier jaar een paspoort ophalen of een ID kaart. Dan komen ze stemmen in ons stembureau. Dat is tegenwoordig elk jaar. Even voor dat idee. Dus het is ook logisch dat u diezelfde ervaring ook heeft. -Bij de volgende stelling kan u typen waarom u wel of niet een voldoende of een onvoldoende heeft gegeven zonder dat de naam erbij staat. [stilte 00:56:25-00:56:36] Bij deze vind ik het wel interessant om het woord aan Erick te geven, als hij iets interessant voorbij ziet komen. [stilte 00:56:44-00:57:26]

Seat 1

Het KCC is natuurlijk ook wel een heel interessante. De openingstijden van het sociaal portaal tussen negen en twaalf en mensen die daarna bellen met specifieke vragen over het sociaal domein. Dan moeten de mensen van het KCC heel vaak zeggen: bel de volgende dag maar terug, omdat het hele specifieke inhoudelijke sociaal domein vragen zijn. Daar kunnen we het met elkaar over hebben, ook over het aansluiten op de behoefte. We hebben wel de ervaring nu met het onderzoek dat binnen het sociaal domein de klanttevredenheid over de afhandeling van de telefoontjes tussen negen en twaalf erg hoog is. Dus mensen worden adequaat geholpen. Het gaat snel. Ze krijgen meteen goed antwoord. Ze worden diezelfde dag nog adequaat teruggebeld. Dus de kwaliteit van de mensen die tussen negen en twaalf bellen naar het sociaal domein en de afhandeling van hun vragen is erg goed. Dus het heeft ook iets heel positiefs. Maar daar kunnen we het wel over hebben met elkaar. Dat is eigenlijk de achterliggende gedachte. Het KCC moet je zien als een soort eerste lijn. Iedereen kan zijn vraag stellen. Is het een verdiepende vraag of moet er dienstverlening aan verbonden worden, kom je bij de tweede lijn. Het is eigenlijk wel begrijpelijk dat het niet altijd meteen opgepakt kan worden. Als dat binnen 24 uur opgepakt wordt, is dat al heel mooi. Dat zit er een beetje achter. Voor de rest is het helder wat er staat. Communicatie is het toverwoord. Dat is inderdaad ook zo. Daar gaat die visie op dienstverlening ook wel over. Dan gaan we naar de volgende echte stelling:

Seat 3

de gemeente Kerkrade komt afspraken na. Zijn we het daarmee eens, oneens of neutraal? [stilte 00:59:17-00:59:43] Ik mis nog één antwoord. [stilte 00:59:50-01:00:00] De volgende stellen: de gemeente Kerkrade niet voldoende manieren om in contact te komen? [stilte 01:00:04-01:00:16] Bart schrijft

Seat 1

overigens die resultaten op, zodat die dadelijk kan kijken of we afwijken van het gemiddelde in Kerkrade. [onhoorbaar 01:00:26-01:00:42] Dat kan misschien aan het schermformaat liggen. Nog één antwoord. Zou iemand hier nog willen toelichten? Neutraal of oneens? Ik wil dat wel doen. Ik heb neutraal, geen mening gedrukt.

Seat 34

Ik vind het een beetje dubbel, want wat kom je op straat tegen? Op straat kom je mensen tegen die aan iemand van ons vragen wat ze moeten doen als ze contact moeten hebben met de gemeente. Dan bel je de gemeente, want ten alle tijden kom je terecht bij het KCC. Toch blijkt dat mensen daar een bepaalde drempel over moeten om die gemeentesite te bereiken. Daarom vind ik dat eigenlijk een hele lastige. Voor iemand van ons is het simpel, je pakt de telefoon en je belt meteen. Ik ken ook mensen waarbij het angstzweet uitbreekt als ze de gemeente moeten bellen, al is het maar voor een doodsimpel vraag. -Hoe zou het zijn

Seat 1

als ze gewoon de gemeente binnen kunnen lopen? Ik denk dat het beter is, want dan gaat het op een spontane manier.

Seat 34

Veel mensen hebben toch wel moeite met afspraken en tijdsinvulling. Dan moet ik daar zijn. Alleen maar doordat dat gezegd wordt, trek je het gemeentehuis een uniform aan. We weten allemaal dat een uniform altijd afstoot. Het houdt altijd afstand. Ik denk dat het één van de oorzaken is dat mensen moeite hebben om spontaan contact op te nemen met de gemeente.

Seat 1

Laten we daar één oktober verder op ingaan. Dat lijkt me wel interessant. -Hoe merkt u dat ten aanzien

Seat 5

van de digitale mogelijkheden? We hebben heel veel webformulieren en andere kanalen. Hoe ervaart u dat? - We hebben het er in het begin

Seat 34

van de avond even over gehad dat we hier in Kerkrade te maken hebben met laaggeletterdheid. Dat is voor de mensen meteen veel te veel. Als je ze op weg helpt, wil dat nog wel eens lukken. Dan gaat toch een week later de telefoon met de vraag of we nog eens langs kunnen komen, want het lukt niet goed. Terwijl het heel simpel is om te doen voor iemand van ons, maar voor andere mensen is het gewoon heel erg lastig. Ik denk dat het lastig gaat blijven. Hoe slim we daar ook mee om willen gaan. We zijn er tenslotte om elkaar te helpen. -Dat is heel mooi.

Seat 5

Ik zit dus ook na te denken hoe we dat laagdrempeliger kunnen maken in die moderne tijd? Iedereen heeft wel eens die robot iPad in het verleden zien rondrijden. Tegenwoordig zie je ook steeds meer digitale assistenten ontstaan waar je gewoon mee kan praten. Dan hoeft je niet meer te typen. Die zoekt dan informatie voor je op. Zou dat helpen voor mensen? Dat vind ik wel heel interessant. Een heel groot pluspunt zijn de wijkpunten.

Seat 34

Daar kunnen de mensen terecht. Ze zijn daar ook eigen. Ze kennen meestal ook de mensen die daar zitten. Ze vragen daar dat ze met een probleem naar de gemeente moeten en daar bellen ze met de gemeente. Sinds dat hier in Kerkrade gepositioneerd is, dat werkt echt stukken beter. Dat is echt een verlengstuk richting jullie. - Over

Seat 31

dat stukje digitaal. Mij is opgevallen dat mensen wel eens iets op de website zoeken. Je kan bij dat kleine rondje iets intypen. Maar als mensen niet het juiste steekwoord weten, dan vinden ze het niet. Daar heb ik wel eens wat irritatie over gehoord. De vraag is of daar misschien iets aan gedaan kan worden? -We zijn als we speak bezig

Seat 5

met de aanbesteding van onze nieuwe website. Daar hebben jullie volgens mij iets van meegekregen. Eens in zoveel tijd ben je dat ook verplicht als gemeente. Dat wordt ook Europees aanbesteed. Als je ziet hoe snel de techniek gaat, willen we daar zo toekomstbestendig mogelijk op inzetten. Met name vanuit de juiste visie op dienstverlening. Wat hebben de inwoners nodig in onze website om goed bediend te worden? Het is een heel belangrijk kanaal van informatie voor onze inwoners en bedrijven, in de breedste zin van het woord. Dan komen er al bepaalde toverwoorden zoals AI naar voren. Die gaan ons wel helpen om met niet-specifieke steekwoorden toch tot die informatie te komen. Ik zat naar de foute Qmusic te luisteren. Ik hoef van het liedje ademloos enkel de eerste drie zinnen te typen en ChatGPT geeft hem al terug. Ze kunnen veel meer met die context uit de voeten. Daar zie je dat de technieken zich op gaan inzetten, zodat de informatie ook veel beter vindbaar wordt voor onze inwoners. Daar ben ik met name op zoek naar de input. Wat heeft onze dienstverlening nodig om die technieken goed in te zetten? Daar heb ik nog een vraagje over als ik mag. Mensen in nood.

Seat 34

Dank u wel. Ik krijg wel klachten van mensen

Seat 18

en daarom heb ik oneens ingevuld. Ik heb geen klacht, maar ik heb de gemeente ook zelf nooit nodig voor dat paspoort waar we het over hadden. De bereikbaarheid is maar heel kort, van negen tot twaalf, en dat die tijden steeds korter worden. Eerst was het van negen tot zeventien uur, bij sommige of bij het KCC. Nu is het al van negen tot zestien uur. Mensen vinden het vaak toch een probleem om digitaal dingen te doen. Ik denk dat we er ook rekening mee moeten houden dat we een stad hebben met voornamelijk ouderen en vaak met een niet zo'n hoog niveau. Dus we moeten instaan voor die bereikbaarheid. Dan had ik nog een vraag, want ik kreeg net een appje van een collega. Die is mee aan het kijken en zegt: iedereen kan antwoorden. Die kan inloggen en meedoen, maar wij krijgen hier maar veertien antwoorden. Klopt dat? Hoe kan dat? -Ik denk dat zij inderdaad

Seat 3

vanop afstand die code kunnen invullen en dan zou ze ook gewoon mee kunnen doen. Dan moeten hier toch meer personen staan, want we zijn met

Seat 18

veertien. -Ze hebben het niet gedaan,

Seat 5

maar ze kunnen het inderdaad wel. Ze zouden het kunnen doen. Ik weet dat die wil meedoen. -Dat is toch interessant. Dan is er toch iemand die hier misschien niet goed geregistreerd wordt. De techniek staat voor niks. Daar kom ik nu even niet achter. Je wil zorgen dat de digitale dienstverlening optimaal ingericht is voor de mensen die dat ook kunnen en dat het makkelijk is. Dat wil je sowieso realiseren, zodat er ook meer tijd is voor de mensen die extra hulp nodig hebben. We hebben daar meerdere mensen in te bedienen. Toch wil je maximaal inzetten op die digitale inclusie, zoals het zo mooi heet. Dit zodat het steeds laagdrempeliger wordt voor mensen die niet zo makkelijk in de samenleving mee kunnen doen zodat ze wel de informatie kunnen vinden. Dan kijk ik inderdaad naar dat we kunnen praten met die dingen. Dat we gewoon die vragen kunnen stellen zonder dat we het moeilijk hoeven te gaan typen. Dat je dan straks het gezicht van de burgemeester of van uzelf kan kiezen. Dat gezicht ziet en daar een gesprek mee aan kunnen gaan. Dat is wel waar we hopelijk een stukje drempelverlaging kunnen realiseren in de toekomst. Die wijksteunpunten waar het net over ging, dat is de laagdrempeligheid voor de mensen die we juist willen bereiken. Dat is net zo belangrijk. We houden meer tijd over als we zorgen dat de mensen die de makkelijke vraag hebben, het op elk moment kunnen doen zonder afhankelijk te zijn van de openingstijden. Dan heb ik het over de makkelijke dingen zoals een paspoort aanvragen of andere diensten. Een paspoort aanvragen, is nog het minste, denk ik.

Seat 18

Maar als ik denk aan WMO vragen, dat zijn toch complexere dingen. Er moet een goede bereikbaarheid zijn. Dat bedoel ik. Dank u wel. Ik mag ook een antwoord zeggen. Mevrouw heeft een goed punt in die zin van

Seat 2

als we meer digitaliseren en mensen die het kunnen, maken er gebruik van, vermindert de werkdruk in de balies. Dan gaan we voor de mensen die het niet kunnen meer tijd creëren. Wijkpunten werken, zoals we besproken hebben. De ambtenaren die daar zitten zijn wijkcoaches- en coördinatoren die de mensen kunnen horen. Daar gaan de mensen graag laagdrempelig naartoe. En daar kun je ook dingen achterlaten en dat je een terugkoppeling krijgt. Die terugkoppeling, in welke vorm dan ook, moet dan ook redelijk snel gebeuren. Heb jij je hulpvraag dan kunnen neerleggen, dan wordt je geholpen en het vertrouwen in de gemeente wordt groter. De hulpvraag wordt meegenomen en daar moeten we naar toewerken. Zeker in oktober komen de aandachtspunten allemaal op het bordje en daar gaan we iets mee doen in de toekomst. Jullie suggesties worden daar zeker meegenomen. Daar gaan we uitvoering aan geven, want daar gaat het namelijk om. De visie op dienstverlening is een heel mooi verhaal, maar daar moeten wel uitkomsten uitkomen die goed zijn we de burger en voor het vertrouwen in de gemeente. Dit zodat de gemeente dicht bij de burger komt, achter de voordeur. Niet alleen achter de voordeur, maar dat de voordeur naar die wijkpunten komt. Dat zal ook geholpen kunnen worden. -Ik wil even een opmerking plaatsen. Bijna iedere inwoner van Kerkrade

Seat 24

krijgt het krantje Hallo. Daar staan voldoende gegevens van de gemeente in waar de mensen naartoe kunnen gaan als ze problemen hebben. Dus iedereen krijgt bericht waar ze terecht kunnen. Ook de wijkpunten staan erbij. Dus ik denk dat de gemeente voldoende doet. Dat is zeker waar. We hebben met minder geletterden te maken

Seat 2

in Kerkrade. Het Hallo'tje wordt bij het oud papier gegooid. Die lezen het niet eens. Een vlogje of een beleef boodschap op RTV Parkstad doet vele malen meer als je het rustig uitlegt. Als je een wijkcentra hebt, daar gaan mensen een kopje soep eten. Hebben we [onhoorbaar 01:12:00] tegenwoordig. Je wil niet weten wat voor een openbaring het is voor veel mensen dat ze met hun vragen daar terecht kunnen. Dit omdat ze vertrouwen opbouwen met de personen die namens de gemeente of Impuls daar zitten. Daar gaan we heel grote winst mee bereiken, denk ik. Ik heb toevallig vanmorgen gebeld met jullie collega Astrid.

Seat 34

Ik had verwacht dat ze er vanavond zou zijn. Op het moment dat je de gemeentewebsite openklapt, zou ik het heel belangrijk vinden dat daar meteen bepaalde punten opstaan wat de eerste nood is. Bijvoorbeeld: iemand zit in geestelijke nood en die is van plan er een einde aan te maken. Hij weet het even niet en klikt die

website aan. Daar moet eigenlijk al meteen één, één, drie staan, zelfmoordpreventie, dat moet je doen. Datzelfde geldt misschien ook voor één, één, twee en de dierenambulance. Dat moet structureel constant op de eerste pagina blijven staan. Op het moment dat mensen het aanklikken dat ze in een bepaalde nood zitten, dat ze zien waar ze terecht kunnen. Dat mis ik een klein beetje op onze website. Je moet nu gaan zoeken om ergens terecht te komen. Je wijst iemand op dat moment al de weg naar eerste hulp. Het is maar een tip die ik mee wil geven; Ik ben er zelf over aangesproken door mensen die zeggen dat het op die website moet staan. Op het moment dat het lastig is, aanklikken en je zit het meteen. Dat wilde ik even meegeven. -Het staat in al

Seat 18

die blaadjes. Maar de wethouder geeft het zelf aan, en dat is natuurlijk zo, één op de vier is hier in Kerkrade analfabeet. Dat hebben we vastgesteld. Dus die lezen geen krantjes. Die kijken ook niet digitaal op een website. Juist voor die groep zijn die wijkpunten belangrijk. Die promoten jullie ook in die krantjes, maar die mensen lezen dat niet. Daar moeten we wel rekening mee houden. Voor hun is een telefoon heel belangrijk om contact te leggen met de gemeente bijvoorbeeld, en dat bedoel ik met de dienstverlening. Ik snap ook dat alles gedigitaliseerd moet worden. Dat is nu eenmaal zo. Maar het is wel heel erg op deze manier. -Als ik daar antwoord op mag geven

Seat 5

vanuit een persoonlijke noot? Ik heb zelf een dochter met een verstandelijke beperking die niet zo goed kan lezen. Dus ik duik er ook zelf enorm in met haar om uit te zoeken hoe ik haar wel wegwijs maak in deze samenleving waar alles zo digitaal is. Er gaat een wereld voor mij open in de functies die er aangeboden worden. Appjes worden voorgelezen, ze kan de appjes inspreken. Die functie werkt echt supergoed. Ik krijg tegenwoordig appjes van mijn dochter en ze krijgt ze voorgelezen op de telefoon. Met relatief simpele handelingen maak ik haar digitaal vaardig. Wij als overheid hebben de verantwoordelijkheid om dingen digitaal toegankelijk te maken. Daar zijn we nadrukkelijk mee bezig, ook met onze website. Dan hebben we het over mensen die laaggeletterd zijn, maar ook over mensen die dyslectisch zijn, kleurenblind zijn, slecht zien zijn. Er zijn een hele hoop vormen waarvoor dit ontzettend belangrijk is dat wij die digitale dienstverlening toegankelijk maken. Dit zodat voorleesmachines zorg kunnen dragen voor mensen die het niet kunnen lezen, zodat die informatie tot hun komt. Dat soort dingen nemen we integraal mee in dit project. Daarvoor is die huisstijl zo belangrijk. Mensen vragen zich af waar dat zo belangrijk is. Die huisstijl creëert heel belangrijke randvoorwaarden waardoor dingen straks goed leesbaar zijn voor mensen die bijvoorbeeld kleurenblind, dyslectisch of die de lettertypes nu niet kunnen lezen. Dus daarvoor wordt die huisstijl ook herzien. Die gaat mee als randvoorwaarde naar onze website, en op die manier pakken we dat zo beet.

Seat 35

Ik blijf erbij dat je het kunt regelen zoals u wilt, maar de oudere generatie zit er. Die kan je niet wegtoveren. Dus ik vind gewoon dat er een aanloop loket moet zijn. 's Morgens kan je er bijvoorbeeld onaangekondigd terecht en 's middags moet je op afspraak. Die mensen moeten nog ergens terecht kunnen. U kunt wel zeggen dat die mensen de rest maar moeten leren, maar dat werkt niet meer voor die generatie. Dat is over de datum. Het werkt bij mij kantje boordje. Ik wil zwijgen van nog oudere mensen. Dat is mijn mening. -Ik begrijp u helemaal en dit is precies wat ik bedoelde te zeggen.

Seat 5

Ruimte creëren door het goed in te richten in de basis en ruimte creëren voor dat persoonlijke contact wat nodig is en waar die aandacht nodig is. Dus u sluit perfect aan op wat wij hiermee willen tewerkstellen. -Ik denk dat we één groot voordeel hebben in de vergadering. De nieuwe generatie zit hier grotendeels

Seat 2

en die kunnen wel met digitalisatie omgaan. Dat voordeel hebben we dadelijk weer. Maar de [onhoorbaar 01:17:29] mensen moeten ergens terecht kunnen. Om het rijbewijs aan te vragen, maak je een foto en ze regelen dat voor jou meteen bij CBR. Je hoeft niet meer naar de balie toe. Als iemand niet goed te been is, worden mensen thuis bezocht. Die krijgen hun ID kaart thuis bezorgd om te tekenen. Dat wordt geleverd. Die hoeven niet naar het gemeentehuis te komen. Ook daarvoor zijn we in staat om op dit moment te doen. We moeten maatwerk leveren voor de mensen die het niet kunnen. Zodat we hen bedienen met een laagdrempelige inloopruimte of een meldpunt. Dat zijn allemaal punten die we in oktober voor jullie willen ophalen en mee aan de gang willen gaan. Ik wil niet flauw doen, maar ik moet streng zijn. Vervolgens hebben we een paar agendapunten die we nog moeten uitleggen. Misschien mogen we daarmee verder gaan. -Ik wil nog

Seat 3

één kleine nuancering aanbrengen. Mevrouw Lammen zei net dat 25 procent

Seat 1

analfabeet is, maar dat is 25 procent laaggeletterdheid. Dat is wel een belangrijke nuancering, denk ik.

Seat 2

Dan gaan we naar de volgende stelling over de informatievoorziening. [stilte 01:18:41-01:19:20] Misschien moeten we deze even parkeren voor later om daar dieper op in te gaan, gezien de tijd. [stilte 01:19:26-01:20:04]. Nu we jullie input hebben verzameld, gaan we naar de resultaten van alle respondenten die meegedaan hebben aan een dienstverleningsonderzoek, te beginnen met het onderdeel dienstverlening. Er is een mix van vragen gesteld, een rapportcijfer van een aantal stellingen en open vragen waar mensen hun positieve en negatieve punten kunnen noemen. Al die resultaten zal ik ook toelichten op het thema dienstverlening. Zoals je kan zien is de score een 6,8 voor Kerkrade. Als je dat vergelijkt met Parkstad Nederland, zie je dat we gewoon mooi gemiddeld zijn. Maar het interessante is vooral de resultaten op de stellingen. Als je begint van links naar rechts. Laten zien waar we allemaal mee bezig zijn, scoort relatief hoog met 47 procent die het daarmee eens zijn. Of het aanvragen makkelijk was, de manier om in contact te komen, dat scoort allemaal hoog. Ruim twee derde van de mensen is het daarmee eens. Dan zie je dat ook bij jullie negen van de veertien het eens waren met die contactmogelijkheden. Dus dat komt mooi overheen met de respons. Je ziet dat jullie als groep al vrij veel feeling hebben, wat ook belangrijk is voor onze respons. Aan de andere kant hebben we vier duidelijke aandachtspunten. Dat is de reactiesnelheid, daar is slechts 30 procent mee tevreden. Even een nuance: dat betekent niet dat de andere 70 procent ontevreden is. Zoals jullie net konden zien, is er ook gewoon een optie neutraal, die altijd wel vrij ruim is bij bepaalde stellingen. Maar toch zie je dat minder dan de helft tevreden is met de reactiesnelheid. Ook het op de hoogte houden van de afhandeling heeft een lage tevredenheid. De klachtafhandeling in het algemeen heeft een lage tevredenheid. Afspraken nakomen heeft maar 38 procent. Dat hadden jullie vrij goed benaderd. Dat kwam op één derde, dus ook daar hebben jullie een vrij goede feeling wat in de samenleving speelt. Als je het vergelijkt met het gemiddelde van Parkstad, dat zijn de percentages die eronder in het oranje staan, zie je dat Kerkrade niet abnormaal scoort op deze stelling. De zaak waarop we het slechtste scoren, zijn aandachtspunten voor de hele regio. Als je kijkt naar de open input van inwoners hier... -Volgens mij

Seat 23

klopt dat cijfer landelijk niet. Landelijk gemiddelde is 7,571. De gemeente Heemstede heeft een 8,1. Ik heb dat toevallig nagezocht thuis. Het gemiddelde van Nederland dat daar staat, klopt volgens mij niet. Dat cijfer staat op de website waarstaatjegemeente.nl. Voor 2023 is dat de score. -Het landelijk gemiddelde is 7,5. -Het cijfer van het VNG van waarstaatjegemeente.nl van 2023 was 6,7. Maar als u mij de bron kunt geven waar u die 7,5 haalt, dan kan ik daar later op terugkomen. Dan kan ik dat even checken en dan kan ik u ook voorzien van de link waar ik de 6,7 vandaan heb. Het is in ieder geval een goede opmerking. Als het echt een zevenenhalf is, dan sta ik er graag voor open om die 6,7 te updaten. Het is wel belangrijk dat we dan dezelfde bron hanteren. Laten we daar nu niet lang bij stilstaan. Als je kijkt naar de aandachtspunten die de mensen zelf aandragen en de open vragen, zie je ook dat de belangrijkste aandachtspunten vooral het tijdig krijgen van reactie en terugkoppeling zijn tijdens hun verzoek. Ze vinden het heel belangrijk dat ze op de hoogte worden gehouden en hoe ze in het algemeen bejegend worden door personeel. Hoe behulpzaam wij naar hun zijn. Dat zijn wel punten die we ook later terug zullen halen als we het hebben over de visie op dienstverlening. Het volgende thema was communicatie en informatie. -Ik heb een vraag.

Seat 10

De reacties die u net opsomde in de vorige sheet. Zijn die aandachtspunten ook geen punten die naar voren zouden moeten komen als je... De gemeente Kerkrade heeft een klachtprocedure met een klachtencommissie. Dan heb ik het over de formele klachtenbehandeling. Ik neem aan dat die ook jaarlijks rapporteren over de gang van zaken, over het aantal klachten ne welke gegrond en ongegrond zijn. Worden daar nog geen signalen uit opgehaald, want dat is realtime contact met de burger en met name op het draagvlak waar die burger ontevreden is in zijn contact met de gemeente. Dat is natuurlijk niet het onderzoek dat u hebt gedaan, maar zou u daarop kunnen reflecteren? -Volgens mij is dat recentelijk nog door onze cluster rechtsbescherming aangeboden hier

Seat 1

of bij een andere commissie? Het is wel zo dat wij het kwaliteitshandvest wel mee gaan nemen in het proces rond de visie op dienstverlening. Dus welke elementen zijn belangrijk qua klachtenafhandeling. We hebben een kwaliteitshandvest waar je aan moet voldoen bij de klachtenafhandeling. Wij gaan die updaten en dan

pakken we de input van de visie op dienstverlening daarin mee om een mooi actueel kwaliteitshandvest te maken. Communicatie en informatie. Daar zie je een iets lager cijfer van 6,2.

Seat 3

Ook daar zie je dat we wel in lijn zijn met het gemiddelde als je kijkt naar Parkstad en Nederland. Voor Nederland heb ik dezelfde bron gebruikt. Mocht daar vanuit een andere bron een ander getal komen, mijn excuses daarvoor. Dit is in ieder geval het cijfer wat vanuit de VNG op waarstaatjegemeente.nl staat. Ook daar zie je een verschil in hoe we scoren op stellingen. Qua begrijpelijke taal scoren we redelijk hoog. Dat is best een mooi cijfer, vooral als je weet dat we toch aandacht hebben gehad om de laaggeletterden mee te krijgen. Waar we ook hoog op scoren is of de informatie gemakkelijk te verkrijgen is. Dat hadden jullie ook een beetje. Jullie zaten met een iets lager percentage, maar toch in de buurt. Die transparantie van besluitvorming is wel een belangrijk aandachtspunt. De reactie die mensen daarop geven, is heel breed transparantie. Dat gaat enerzijds over besluitvorming op politiek niveau, maar ook over vergunningaanvragen en burgerinitiatieven. Dus een hele brede transparantie is een aandachtspunt. Mensen willen graag weten wat er gebeurt achter de schermen. Bij die laatste stelling staat duidelijk welke afwegingen gemaakt worden. Dat is voor inwoners vaak niet duidelijk bij een besluit dat genomen wordt. Dat is één van de belangrijkste aandachtspunten op het gebied van communicatie en informatie die meegegeven wordt in het onderzoek. Daarnaast krijgen we ook reacties als communicatie bij bepaalde plannen, onderhoud en bij evenementen. Mensen willen daar toch sneller van op de hoogte zijn. Ze willen iets meer up to date informatie en sneller vindbaar. Wat net genoemd werd over de website, dat je snel tot de juiste informatie komt, zien we terug in de open reacties die de respondenten gegeven hebben. Het is goed dat het geluid ook bij jullie binnenkomt via andere kanalen. Dan zie je dat het ergens op gefundeerd is. Het derde onderwerp is betrokkenheid bij plannen. Daar scoren we ook redelijk voldoende. Er is nog altijd ruimte voor verbetering, vooral bij voldoende luisteren. Daar is maar 20 procent mee tevreden. Dat inwoners zich niet snel gehoord voelen, is één van de belangrijkste aandachtspunten die hier naar voor komt. Je ziet wel een relatief hoger percentage bij inwoners betrekken. Dus over burgerparticipatie zijn mensen wel tevreden. De andere kant is daar ook vertegenwoordigd dat mensen nog meer betrokken willen worden. Ook hier zien we lessen die we mee kunnen nemen voor de visie op dienstverlening voor de participatie in het algemeen. Mag ik daar een opmerking over maken? Dit onderzoek is van '23.

Seat 34

En vooral dit jaar mogen we ook best wel stellen dat vanuit gemeentewegen heel veel met de burgers geparticipeerd wordt. Er wordt ook heel veel gesproken. Dus ik vraag mij af of dat getal eerlijk is op dit moment? Ik denk persoonlijk dat het nu beter is als dat het daar was. -Dat is ook het mooie dat dit een monitor onderzoek is. Ik heb ook afgestemd met de beleidsmedewerker burgerparticipatie. Hij heeft dit jaar ook een onderzoek via Invior gedaan. Zijn resultaten kwamen in de buurt van dit onderzoek. Dat is logisch, want het was hetzelfde bureau en panel. Er is veel actie op ondernomen en je hoopt natuurlijk dat het cijfer hoger wordt in de volgende meting. Het is niet zo dat als je nu actie neemt, iedereen daar nu al van op de hoogte is. Als je met Parkstad vergelijkt, zitten we 6 procent hoger. Daarin zie je al dat we verbetering hebben. Als je het onderzoeksrapportage vergelijkt met de vorige meting op burgerparticipatie, zie je een stijgende lijn. Je hoopt dat door alle actie die we nu ondernemen [onhoorbaar 01:30:48] en ook met de Omgevingswet waar burgerparticipatie bij is, het percentage in de volgende meting 40 of 50 procent wordt. Dat is het doel van enerzijds de inzet op beleid en anderzijds wil je dat terugzien en monitoren. Ik wil een vraag stellen. Die procenten betekenen dat een aantal respondenten positief waren en anderen niet.

Seat 19

35 procent was dan positief. Maar het zegt dus niets over de kwaliteit, het is geen gemiddelde of zo. Het betekent dat het in enkele gevallen heel slecht gaat en in die 35 procent zijn mensen dan tevreden? Dus eigenlijk is het verontrustend. Het is een heel groot aantal mensen die zich niet gehoord voelen en die zich niet betrokken voelen. Dat vind ik behoorlijk ernstig als je kijkt hoe dat beleefd wordt onder de mensen? Zoals gezegd is inderdaad niet 80 procent meteen ontevreden. In het onderzoeksrapport zie je precies de verdeling. 20 procent is het ermee eens. Een groep van 40, 50 procent is neutraal. Maar je moet juist inderdaad ook focussen op die ontevreden groep. Zeker als je wilt verbeteren, is het belangrijk om juist naar de ontevreden groep te luisteren. Er zal altijd een deel zijn dat nooit tevreden is. Een lage tevredenheid staat gelijk aan een hoge ontevredenheid. Daarom is het ook belangrijk om je te meten en te maatstaven aan bijvoorbeeld het gemiddelde. Die 20 procent is laag. Dat is blijkbaar wel een probleem wat in heel Parkstad speelt, want ook daar is maar 21 procent tevreden. [onhoorbaar 01:32:55] Als je echt wil weten hoe de vork in de steel zit, moet je nog meer het gesprek aan gaan en vooral focussen op die ontevreden mensen. De conclusie in ieder geval is dat dienstverlening communicatie heel breed is. Dat is niet alleen de afdeling

informatie, communicatie en Bouwplein. We hebben vooral gezien in de antwoorden dat het gaat over het onderhoud van het groen en de manier hoe mensen hun vergunning- en WMO aanvraag ervaren. Het is ook de uitdaging om de hele organisatie mee te krijgen. Dat komt straks ook terug in de vragen. Je ziet dat Kerkrade gemiddeld scoort, maar dat er ruimte op verbetering is. Die verbetering heb ik in 5 punt proberen te vatten. Ik hoor dadelijk graag of jullie nog andere punten hebben. De basis is houding en gedrag. Dat zie je vaak terugkomen. Mensen willen gewoon geholpen en gehoord worden. Dat ligt aan ons ambtenaren die de dienstverlening moeten uitvoeren. Er zijn ook een aantal concrete dingen, zoals het geven van een reactie, een terugkoppeling en het geven van statusupdates. Dat is een hele belangrijke les die hieruit geleerd kan worden. Je ziet ook dat mensen een website willen die up to date en gebruiksvriendelijk is. Waar de informatie gemakkelijk te vinden is en ze willen transparantie hebben voor besluitvorming. Bij plannen, evenementen en onderhoud willen ze ook gewoon tijdig geïnformeerd worden via de website of via het krantje. Je moet aandacht besteden aan tijdige berichtgeving. Het is niet dat we nu van nul af aan moeten beginnen, want er zijn al lopende initiatieven. Het belangrijkste waarvoor we vandaag bijeen zijn, is de visie op dienstverlening. Daar gaat Erick dadelijk het traject over toelichten. Carin gaf net aan dat we ook bezig zijn met de aanbesteding van de website en de huisstijl die ook deze punten moet meenemen. We hebben ook een wetgeving die in lijn is met deze aanbevelingen. De Omgevingswet op het gebied van burgerparticipatie. De Wet op Overheid en de Wet Modernisering, het elektronisch bestuurlijk verkeer, die echt ingaan op transparantie en statusupdates. Die de digitale dienstverlening echt moet faciliteren. We hopen dat dit al een zet is waarmee antwoord wordt gegeven op deze punten. Maar ik hoor sowieso graag van jullie of jullie, uit het onderzoek of uit jullie ervaring, nog punten weten voor verbetering die niet in de lijst staan? Bijvoorbeeld de WMO. Een aanvraag van de WMO

Seat 35

duurt absoluut zeker zes weken, ongeacht wat in die aanvraag staat. Volgens mij wordt ze helemaal niet doorgelezen, want ik ken een hele goed voorbeeld van mijn nichtje. Die kreeg kanker en die had hoogstens een paar maanden te leven. Ze heeft precies nog één keer hulp gehad in de huishouding, omdat een wethouder mij geholpen heeft voor dat te bespoedigen. Zonder te lezen, komt die brief in zes weken wachttijd. Er stond zuiver in van de arts dat het nog maar enkele weken kon duren. Dus ik vind gewoon dat daar iets in moet veranderen. Dat is mijn mening. -Neem jij die dadelijk mee in jouw verhaal? -Ik denk dat je met de toegang in de wijken waar je vraag makkelijker te benaderen is,

Seat 1

je veel kunt oplossen. Je hebt natuurlijk formele aanvraagprocessen, dat is helder. Maar soms is iets heel erg belangrijk en dan moet je dat kunnen zien. Dan moet je dus iemand kunnen spreken van de gemeente. Dan moet je duidelijk maken dat het belangrijk is en om een uitzondering gaat. En dan moet dat ook kunnen gebeuren. Ik denk dat we hier allemaal bij elkaar zitten en denken dat het logisch is dat het moet kunnen. Daar moeten we het in gaan zoeken. -Misschien mag ik hier persoonlijk op reageren. Ik heb zelf een tijd meegemaakt dat ik behoefte had voor ondersteuning van de WMO.

Seat 2

Ik heb daar heel weinig gebruik van gemaakt trouwens. Maar als je het dan hebt over een aanvraag die heel lang duurt en die onduidelijk is, en dat niemand van de artsen die wij inhuren om dat te beoordelen het niet kunnen of willen zien, dan word ik een beetje boos. Als mensen een consulent willen spreken. Ik heb het gerapporteerd. Ik kan zeggen dat we in de toekomst met die afdeling van jeugd of WMO of wat dan ook, een heel andere weg moeten inslaan. Als iemand zegt: in oktober wordt het in behandeling genomen en het is in december van dit jaar, dan kan het vaak te laat zijn of niet meer nodig. Dat is een schrikbarende zaak. Ik kan u vertellen dat ik daar mijn persoonlijk werk van heb gemaakt bij de afdeling om dat naar de toekomst te vermijden. Niet voor mij, maar voor alle mensen die daarmee te maken krijgen. De zichtbaarheid van de informatie binnen dit systeem voor onze consulenten

Seat 5

is ook iets wat continu onder onze aandacht is. Zodat we de juiste informatie richting de mensen die de hulp moeten verlenen, zo optimaal mogelijk verstrekken. Daar zijn we natuurlijk ook bezig met die inrichting van de software die we daarvoor gebruiken. Dit zodat aan de voorkant ook sneller dat soort dingen zichtbaar worden. Dat zijn continue verbeteringsprocessen waar we mee bezig zijn, zodat die informatie... Niemand wil te laat zijn in dit soort zaken. Dat is gewoon een feit en daar zetten we ons ook op in. Het gaat er mij over dat een aanvraag niet automatisch

Seat 35

onderaan een stapel komt te liggen, maar dat die wordt gelezen. En die gelezen is, kunnen ze oordelen of die beneden aan de stapel komt

Seat 5

of helemaal bovenop. Dat is mijn idee. -Precies. Daar kun je met het systeem goed op filteren, zodat je dus ook beter kan prioriteren. Er komt ontzettend veel binnen. En wij moeten onze mensen, die best wel heel veel op de voorruit krijgen, faciliteren zodat die informatie snel duidelijker wordt. Zodat er aan de voorkant, als die aanvraag binnenkomt, veel sneller geschakeld kan worden wat de prioritering is. Daar kunnen we binnen onze systemen onze mensen mee helpen. Wij zijn daar ook voortdurend mee bezig om dat beter te faciliteren. Er is ook een wisseling van de wacht. Het klinkt heel oneerbiedig, maar af en toe denk ik wel eens dat het een duiventil is.

Seat 34

Veel mensen wisselen van job, die gaan weer weg. Als één ding heel erg tegenstaat bij mensen, is dat je telkens met een andere ambtenaar in contact komt. Dan vind ik ook dat daar misschien een systeem voor gevonden moet worden. Bijvoorbeeld, dat is die casus en die wordt behandeld door die of die ambtenaren. Die twee ambtenaren gaan daarmee aan de slag, zodat de burger ook elke keer weet met welke ambtenaar hij te doen heeft. Dat geldt ook voor die ambtenaar. Die weet met wie hij het woord voert. Het is een veel gehoorde klacht dat mensen altijd iemand anders krijgen. Dan moeten ze helemaal opnieuw gaan uitleggen wat de situatie is. Ambtenaar luistert en die beoordeelt weer op een eigen manier, misschien op een andere manier als wat de klant voorheen gehoord heeft. Dat zorgt voor onrust, onzekerheid en een klachtenpatroon dat geregeld bij ons binnenkomt. Dus ik vind dit echt een heel belangrijk aandachtspunt. Zorg er nu voor dat die mensen ook een vertrouwd gevoel krijgen met dat apparaat dat op de Markt staat. Zodat je weet welke persoon het is en dat die persoon weet waar het over gaat. -Ik heb nog één opmerking, want ik heb heel goed naar u geluisterd. Ik ben het met u eens, maar ik denk dat we toe moeten naar meer maatwerk.

Seat 18

Ik heb zelf anderhalf jaar geleden mijn enkel gebroken en dan kun je niks meer. Ik moest zes weken mijn been hoog houden, daarna in de rolstoel. Dus ik kon niks. Dan bel je en krijg je te horen dat er een wachtlijst is van twaalf weken. Ik had verteld wat de situatie is of zoals wat er verteld is van iemand die kanker heeft, dan is er spoed bij. Daar moet maatwerk voor geleverd worden. Dan kun je niet zeggen over twaalf weken. Dus daar moeten we naartoe. -Ik heb het in het verleden genoeg gehad door met andere gemeenten samen te werken

Seat 2

vanuit eerdere functies die ik heb gehad. Daar kwam bij één van die gemeenten ook één van de wethouders naar me toe. Hij vertelde me dat hij zag dat we iedereen in het systeem op dezelfde manier behandelen. Dat kan niet. We hebben ook hier te maken met mensen die langdurige zorg nodig hebben. Die gaan we op dezelfde regelmaat vragen of ze die zorg nog wel nodig hebben. Nee, daar zou een hele andere vraag gesteld moeten worden, want we weten vanuit het ziektepatroon dat er alleen maar meer zorg nodig gaat zijn. Er zijn eigenlijk maar drie uitkomsten. Dat iemand verhuist uit de gemeente zou kunnen, komt te overlijden of uiteindelijk in een verzorgingstehuis terechtkomt waar de verdere zorg nodig is. Dan heb je andere type zorg nodig en daarin moeten wij gefaciliteerd worden. Maar de systemen die we nu gebruiken, die faciliteren dat niet, want iedereen gaat hetzelfde stramien in. Dus ik snap precies wat u daarin zegt en wat de uitdaging daarin is. Ik begrijp hem helemaal en daar proberen we ook met z'n allen gestalte aan te geven. Mevrouw heeft groot gelijk. Het verhaal dat u vertelt, heb ik ook gezien bij u. Stel dat u tijdelijk in behandeling bent met een aandoening en het even zal duren, maar het komt wel goed. Dan moet die ergotherapeut of revalidatiearts in contact treden met de ergotherapeut van de gemeente. Die moet contact onderhouden en de ernst van de zaak bekijken. En daar moeten we naartoe. Dat is nieuw beleid en daar ga ik me voor inzetten. Misschien als ik over twee jaar eens in de raad mag zitten, dan ga ik daar het debat over voeren. Misschien haal ik dat nog. Ik krijg er ook prikkels van. Als dit soort zaken gebeurt, dan kun je niet lopen. Dan zeggen ze: ben je alleenstaand? Dan zeggen ze: kom maar even naar het [onhoorbaar 01:43:52] Mooi! -Voorzitter, het is natuurlijk wel zo, als ik een beetje heb opgelet de laatste periode, dat de afdeling WMO

Seat 10

behoorlijke achterstanden heeft gekend. Ook dat is natuurlijk een realiteit die er is. Je zal inderdaad toe moeten naar een systeem van triage. Als je heel veel aanvragen of meldingen krijgt en alles gaat door diezelfde trechter, dan hoeft er niet veel te gebeuren of dat systeem loopt muurvast. Dan is het wel van belang

dat je een beetje kunt differentiëren naar aanleiding van de aard van de meldingen die binnenkomen. Het zal duidelijk zijn. -Wij hebben misschien een tip of een idee.

Seat 2

We vragen op het werk vaak veel subsidies aan.

Seat 31

Daar zijn subsidies bij waar een deadline aanzit. Dat luistert natuurlijk heel nauw. Soms komt het voor dat een subsidie pas op het laatste moment kan worden aangevraagd. Daar hebben wij ons het hoofd over gebroken hoe we dat gaan aanpakken. Wij hebben daar een information manager opgezet en we hebben gezegd die gewone route te laten en te kijken naar de verkorte route, zodat die mensen niet te lang moeten wachten. Dat gaat natuurlijk langs een jurist en het CVB. Dat gaat langs allerlei kanalen en dat duurt vaak te lang. Wij hebben gevraagd om een verkorte route. Die information manager is misschien een tip om die op dat proces te zetten en te kijken wat er gebeurt. En daarna te kijken hoe je dat proces kunt uitdragen. Dank je wel voor deze mooie tip. -Mag ik dan constateren dat jij je verhaal gedaan hebt? Dat ik het woord aan Erick moet geven

Seat 3

voor het verdere uitrollen van het verhaal?

Seat 2

Als er geen verdere vragen meer zijn voor dit deel.

Seat 3

Aan het eind doe we ook een vragenronde. Dan wil ik u al danken voor je inzet, je hebt prima geleverd. Daar zijn we je dankbaar voor. Erick misschien wil wat zeggen over het proces? Heel kort over het vervolgproces rond de visie op dienstverlening. De input van het onderzoek is natuurlijk heel erg belangrijk voor ons. Volgend jaar is er alweer een vervolgonderzoek, dan weet ik of we op de juiste weg zijn. Belangrijk in dit proces is dat we het vooral met elkaar maken. Samen maken we die visie op dienstverlening. We hoeven hem niet helemaal opnieuw uit te vinden, want er is al heel veel ontwikkeld. Er is al veel beschreven en daar maken we gebruik van. Dus we hebben een stuk dossieronderzoek gedaan. Ik trek nauw op met Jos Bauer in dit proces. Daarin zien we dat er vier pijlers zijn waar we aan denken waar die visie op dienstverlening op gaat rusten. Dat is allereerst natuurlijk de klant centraal. Dan kunnen we nog gaan discussiëren of we het klant, inwoner of burger gaan noemen. Het is in ieder geval duidelijk dat we de klant centraal stellen. We gebruiken hier het woord klant, omdat we vanuit de optiek vanuit de gemeente kijken. We moeten ons bewust zijn dat die inwoner geen andere keuze heeft dan naar de gemeente te gaan; Een gedwongen winkelnering die een grote verantwoordelijkheid bij ons met zich meebrengt om dan ook hele goede dienstverlening te bieden. Maar de inwoner kan nergens anders naartoe. Het tweede punt is: digitaal waar het kan en persoonlijk waar het nodig is. Dat punt bouwen we verder uit. Daarstraks hebben we het er heel nadrukkelijk over gehad. Ik denk dat het goed uitgekauwd is door iedereen, maar daar gaan we wel nog dieper op in. Wat betekent dat en wat zijn daarin de mogelijkheden? Hoever kunnen we daarin gaan? Wat is belangrijk, ook met die persoonlijke dienstverlening? Efficiënt en effectief werken, dat vraagt u ook van ons. Goed omgaan met de centjes. Doelmatig werken. Samenwerken voor resultaat. Als men die vraag van buiten stelt, kan het niet anders dan dat je afdelingsoverstijgend en domeinoverstijgend samenwerkt om die vraag van die inwoner centraal te stellen en te bedienen. Dat vraagt ook iets. Dat zijn een beetje de vier pijlers waar die visie op gaat rusten. Eén oktober gaan we daar een bepaalde werkvorm voor zoeken. We gaan samen met u nog verder aan de slag. De uitgangspunten van de dienstverlening. Die zijn meer intern gericht. Waar denken we aan, wat zijn de ingrediënten voor onze organisatie? Dat is een stuk transparantie, in de zin van besluitvormingsprocessen. Maar ook transparantie van wie u moet hebben. Niet de black-box KCC. Maar als je een dienstverlening hebt met iemand of een aanvraag hebt ingediend en iemand behandelt hem, wie behandelt hem? Hoe is die bereikbaar? Hoe staat het met mijn aanvraag? Dat soort elementen komt in transparantie naar voor. Betrouwbaar en veilig. Dat verwacht u natuurlijk van ons. Data moeten betrouwbaar opgeslagen worden en veilig. Als wij iets zeggen, doen we dat ook wel overwogen. We gaan netjes om met uw privacy. Dat is heel erg belangrijk. Dat is natuurlijk een proces van continu leren en verbeteren, want we gaan ergens mee beginnen en we moeten telkens controleren of we het goede doen. Moeten we het aanpassen? Dan aandacht voor die interne organisatie, want we kunnen niet zomaar verwachten dat onze medewerkers alles doen. We zullen moeten investeren in opleidingen, coaching en training. Een duidelijke koers uitzetten zodat duidelijk is wat verwacht wordt en daarin ook goed faciliteren. Zoals ik al zei, werken we van buiten naar binnen. Wij beginnen bij verenigingen, ondernemers, burgers, medewerkers. We hebben

ook een werknemerspanel, OR, MT's, directie, raad en college. Om het duidelijk te maken: op dit moment zijn we in gesprek met Achilles Top, Furus en FC Kerkrade West. Dat zijn allemaal partijen waar we mee in gesprek zijn of waar de afspraken mee gemaakt worden. We willen dit grotendeels de komende maand, twee maanden afgerond hebben, zodat we in september al een goed beeld hebben. Als we één oktober met u aan de slag gaan, kunnen we ook al teruggeven wat al die partijen belangrijk vinden in de visie op dienstverlening. Eigenlijk zijn jullie het laatste orgaan om te kijken of we nog iets missen. Vervolgens gaan we daarmee naar het college dat besluit vormen. Intern hebben we ook een afstemming. Specifiek met de afdeling Burgerplein zelf, want daar vinden de meeste klantcontacten plaats. Dat is hele belangrijke input. Ook de projectleider rond burgerparticipatie, de afdeling economie, beleef Kerkrade, de projectleider van Vier zunt Kirchroa, de afdeling communicatie, het medewerkerspanel, het college, het directieteam, en het managementteam. Al die partijen worden bevraagd en van allen wordt input gegeven. Na het zomerreces hebben we één oktober een inhoudelijke sessie. De uitnodiging krijgt u waarschijnlijk de eerste week van september, waarin we ook een stukje huiswerk mee gaan geven. Dat kan u al voorbereiden voor de sessie van één oktober. Dan concretiseren we het hele verhaal, de hele input en die leiden we dan voor in het college ter besluitvorming. Als zo'n visie vastgesteld is, is het volgende dat je gaat werken aan dienstverleningsconcepten. Bijvoorbeeld: binnen hoeveel tijd vinden wij het belangrijk dat mensen teruggebeld worden? Hoe maken we nou zo'n besluitvormingsproces transparant? Dat is het dienstverleningsconcept. Dat is hetgeen we daarna heel concreet gaan uitwerken, zodat jij je kunt toetsen aan die visie of wij voldoen aan wat jullie willen in het kader van vormgeving van onze dienstverlening. We hebben vandaag netjes bij mekaar gezeten. We hebben hier fijn over gefilosofeerd. Mijn vraag is toch aan jullie

Seat 34

wat jullie doen met de info en de input die jullie vandaag hebben gekregen? Ik heb jullie wel zien schrijven. Eén oktober zijn we weer een stuk verder. Gaan jullie in tussentijd iets doen met de input die jullie vandaag hebben gekregen? Dat was mijn vraag. -De tips die u heeft gegeven, die schrijven we op en die nemen we mee in het proces. Het komt ook terug. We nemen dat mee in ons onze aanpak. Voor een hele hoop projecten die bij ons op die projecten kaart staan

Seat 5

en die ook terug vertaald zullen worden in de begroting, is dit de leidraad. Uiteindelijk is de digitalisering dienend aan de dienstverlening naar onze inwoners. Volgend jaar zullen wij met onze telefooncentrale dingen moeten gaan doen. Die moeten we ook weer gaan aanbesteden. Hoe wij onze telefonische dienstverlening vorm willen geven, dat zit in het dienstverleningsconcept wat hier weer uit komt. Over de website en de huisstijl hebben we het natuurlijk al over gehad. Dus dat zijn dingen waar we concreet mee aan de slag gaan. Ook bepaalde zaken, zoals dat stukje nood. Ik zit samen met Astrid in het projectteam. Die ga ik zeker meenemen, want volgende week gaan we verder met het programma van eisen. Dit soort sessies zijn ontzettend interessant om dat voor ons ook in de eisen zo goed mogelijk nu al te gaan verwoorden. Op die manier proberen wij zo goed mogelijk daar gestalte aan te geven, ook ten aanzien van de dingen die rondom WMO benoemd zijn. Wij zijn bezig met het inrichten van een data warehouse. Daar had ik nog een hele mooie vraag van gekregen. Een data warehouse is een enorme data bak, waar wij onze gegevens veilig en goed in opslaan. Dit volgens alle geldende wet- en regelgeving die er is. Op die processen willen wij ook optimaal inzetten. De processen van onder andere sociaal domein, om daar de informatievoorziening nog beter neer te zetten. Zo kunnen wij optimaal onze inwoners ondersteunen. Dus dat nemen we ook concreet mee. Dan zijn dit soort casussen heel mooi om in te toetsen als je zoiets inricht. Kunnen wij die informatie er ook uithalen? Geeft dat ook sturingsmogelijkheden waar we echt wat aan hebben? Je kan een hele hoop gaan neerzetten, maar dan vervuult het alleen maar. Daar wordt geen inwoner beter van. Dus we moeten ook de juiste informatie naar voren laten komen, zodat het ook handelingsmogelijkheden geven voor onze collega's om de goede dingen voor onze inwoners te doen. Dus dat is ook iets wat concreet wel meenemen. U maakt bij het allereerste punt op de eerste sheet,

Seat 19

de klant centraal, een leuke beschouwelijk opmerking: de klant of de burger? Ik vond dat wel een heel belangrijke. Het maakt wel een verschil of je daar schrijft een klant of een burger. Als je de burgers ziet als klant, een klant kan kiezen waar die dat gaat halen wat hij nodig heeft. De burger kan dat niet. De burger is de klant die afhankelijk is van de dienstverlening van de gemeente. De overheid moet die dienst ook verlenen. Dus het is een dienst aan een burger, niet een klant. De gemeente is geen bedrijf dat iets verkoopt. Vanuit de visie die je hebt oogt en voelt het heel anders als je dat leest. Een klant is gewoon een object, maar een burger is een persoon. Als je dat als eerste punt neemt en daar burger schrijft, kijk je anders naar alles wat

erna komt. Ik denk dat het belangrijk is om dat op de goede manier te duiden en daar burger te schrijven. Ik ben heel blij met je opmerking. Ik wil over tevredenheid en vriendelijkheid naar de burgers toe praten.

Seat 2

Daar hebben we een heel vies woord voor: klantvriendelijkheid. Het zijn geen klanten, want klanten betalen voor een dienst. Hier hoeft dat niet altijd. Een burger kan een vraag stellen waar hij in bediend wordt en die iets voor hem oplevert. Het woord burgervriendelijkheid zou ik willen inzetten. Dat is waarschijnlijk een nieuw woord. Je hebt groot gelijk. Het is geen klant, het is een burger. De gemeente is er in principe altijd voor zijn burgers in deze democratie. Dat vind ik wezenlijk. Het uitgangspunt verandert en dan ook alles wat erna komt verandert. Dan zijn dat weer mensen

Seat 19

en geen klanten waar je voor moet vechten. We zijn het erover eens. Als het veranderd kan worden naar burger, zou ik dat heel fijn vinden. Dat zijn de dingen waar we nog verder over gaan discussiëren, want daar is bewust klant neergelegd. Dit puur en alleen

Seat 3

om vanuit de organisatie de duidelijkheid en de visie te hebben:

Seat 26

ga maar eens om met onze inwoners alsof het klanten zijn, dat ze weg kunnen lopen. Er ligt een hele grote verantwoordelijkheid bij ons als organisatie, als medewerker en als ambtenaar, om een goede dienstverlening te bieden. Het is heel erg goed dat de discussie plaatsvindt, want dat maakt ook duidelijk dat wij een zeer grote verantwoordelijkheid hebben naar de mensen die onze diensten nodig hebben, om die dienst goed uit te voeren. Dat het niet zomaar vanzelfsprekend is. -Maak gebruik van een paar mooie woorden. We hebben een afdeling Publiekszaken en Burgerplein.

Seat 2

Daar gebruiken we wel die term. -Ik zou die dan ook consequent doorvoeren. Het zijn onze burgers. -We

Seat 19

hebben wel een probleem als we dat gaan veranderen.

Seat 34

Dan begint KCC met een andere letter. -Het is een zeer algemene term voor alle gemeenten? Dan moeten we het BCC noemen.

Seat 2

Die is failliet, dus die naam is vrij. -We kunnen daar de naam aanhangen

Seat 5

die we willen. Het gaat om een dienstverlening

Seat 3

die je optimaal inricht voor de mensen die het nodig hebben. Nu wordt dat in dienstverleningsperspectief klant genoemd. Ja, wij doen het voor de burgers, onze inwoners. Dus we zullen ook heel zorgvuldig kijken naar de woorden die we gaan gebruiken.

Seat 31

Alles wat je anders gaat doen, begint ook met een stuk cultuurverandering. Daar zit dan nog altijd wel een beetje een frictie denk ik, want niet iedereen denkt klantvriendelijk. Als ik het nu even nog zo mag noemen. Dus ik denk dat daar ook een [onhoorbaar 01:59:15] zit in de hele organisatie. Dan een tweede vraag. Als jullie toch met allerlei aanpassingen bezig zijn, kijken jullie ook bij andere gemeentes af en toe eens mee? Ja, nadrukkelijk. Ik zeg altijd: beter goed gejat

Seat 5

dan slecht verzonnen. Dus goed kijken naar voorbeelden,

Seat 3

best practices, dan kun je veel beter omgaan met de belangrijke gelden waar we mee om moeten gaan. Dus dat doen we nadrukkelijk. We kijken ook nadrukkelijk naar slimme combinaties, want er is een hele sloot en wet- en regelgeving die op ons afkomt. Daar waar we, als we iets beetpakken, ook die kaders meenemen om

te zorgen dat die slagen ook direct gedaan worden. Dus daar zijn we heel nadrukkelijk mee bezig. Maar het is voor mij ook heel wezenlijk en belangrijk om die prioritering te krijgen vanuit die dienstverlening. Ik kan mijn mensen volstoppen met alle wettelijke kaders waar ze aan moeten voldoen. Als we dat naar de letter doen, is er geen burger mee geholpen. Dan zijn eigenlijk alle vinkjes gezet en de patiënt overleden. Juist vanuit de geest van de wet en vanuit dienstverlening is het zo belangrijk om die goede kaders mee te nemen, zodat je daar je mensen op kan aanspreken en aansturen. Dit gericht als manager, want ik ben natuurlijk ook manager. Dit is waar wij voor staan en dit is wat ook het belangrijkste is. Als ik het hele riedeltje ga opschrijven waar ze allemaal aan moeten voldoen, dan word je hard gillend gek. Je zal keuzes moeten maken en die kaders zijn ontzettend belangrijk om hier ook gezamenlijk op te halen. [onhoorbaar 02:00:58] Absoluut. -Ik heb nog een vraag, ik weet niet of die hier thuis hoort. De Rd4. Als iemand overlijdt,

Seat 35

wordt die patiënt de dag daarna automatisch uit het register gehaald. Laat ik hem patiënt noemen. Als jij als nabestaande het huisvuil moet verwijderen, dan heb je een mooi probleem, want die emmer wordt niet meer meegenomen. Die chip die tegenwoordig in die emmer zit, die is er niet meer. Of ze het nou veranderd hebben... Toen kreeg ik als antwoord: je kunt hem brengen naar de Rd4. Ik had twee grote emmers. Dat zal best lukken met mij karretje. Ik weet niet of die regel veranderd is en of dat nou langer duurt. Maar als iemand overlijdt, wordt die bij de Rd4 automatisch stopgezet. Dat hoort ook bij dienstverlening. U zult ervoor moeten zorgen dat die mensen twee maanden de tijd hebben. Het moet toch betaald worden van de erfgenamen. Maar je kunt toch niet zomaar dat hele ding afsluiten en dat de nabestaanden maar moeten kijken hoe ze hun rotzooi kwijt geraken. Ik vind dat daar iets aan gedaan moet worden. Je betaalt gemeentelijke belasting toch voor de periode van een jaar?

Seat 19

Is dat niet? -Dat klopt niet. De emmer afhalen wordt pas op het eind van het jaar afgerekend.

Seat 35

Ook in overvraagd. Het zijn twee dingen. Er zijn de afspraken met de Rd4 en de wettelijke

Seat 3

overlijdensakte opmaken. Dat zijn volgens mij afspraken die je zou moeten kunnen maken. Ik vind ook dat het vanuit de gemeente te regelen moet zijn. Dat je daar twee maanden de tijd voor hebt.

Seat 35

Toch niet dat je vandaag overlijdt, je zet volgende week de emmer buiten en niemand haalt dat ding nog op. Dan zeggen ze dat hij uit het systeem gehaald is. Dit moet anders. Dit ga ik terug mee nemen naar de wethouder die over Rd4 gaat. De duurzaamheidswethouder is René van Drunen. Dat hij het in de gemeenschappelijke regeling

Seat 2

mee terugneemt en bespreekbaar maakt. Dat die vraag hier binnen gekomen is. Ik heb meegemaakt dat ik de overlijdensverklaring had

Seat 5

en ik ben naar de Rd4 gegaan. Ze zeiden dat ze me gingen helpen, geen enkel probleem. Ik kon alles kwijt. Wij zaten in de casus dat we binnen zeven dagen alles opgeruimd moesten hebben. Dat gebeurt in een verzorgingstehuis. Daar werd ik uitstekend geholpen. Ik denk dat het tekenend is voor hoe mensen daarmee omgaan als dit soort zaken aan hand zijn. Dus ik ken deze casus zelf niet specifiek. Maar dit is wel de ervaring die ik heb gehoord en ook zelf heb meegemaakt. Dat kan kloppen, maar ik vind dat er een regeling moet bestaan. Niet dat iemand aan de telefoon denkt dat het zijn of haar probleem niet is.

Seat 35

Niet dat ik hem zelf gratis mag wegbrengen. Dit is niet de manier. Ik vind dat er een regel moet bestaan dat je twee maanden de tijd hebt. De erfgenamen moeten het toch betalen. Die twee maanden moet je betalen. Maakt niks uit, als ze het maar kwijt kunnen. -Er zijn andere verhalen van mensen die komen te overlijden waar geen middelen zijn. Als een familie het doet voor de erfenis,

Seat 2

moeten ze ook die schuld betalen. Ik kan u wel een stuk van dienstverlening vertellen, omdat ik het meegemaakt heb. Iemand komt te overlijden, die krijgt een gemeentelijke begrafenis. De gemeente zorgt dat de crematie plaatsvindt. Die familie is toch mee kunnen gaan. Die hebben aan mij teruggekoppeld dat ze met

20 personen toch naar het crematorium konden gaan. Er is een fatsoenlijke dienst geweest van een kwartier met kaarsen en noem maar op. Het schijnt dat dit alleen in Kerkrade plaatsvindt. In alle andere gemeenten mag niemand meer meegaan als de crematie plaatsvindt. Dat wist ik ook niet, maar ik vind het heel goed van Kerkrade om eervol gecremeerd te kunnen worden. Zijn er nog vragen of discussiepunten voor nu? Mag ik jullie dan hartelijk danken. -Nog één vraagje dat me door het hoofd spookt. Gedrag en houding

Seat 32

stond bij verbeterpunten. Wat gaan jullie daarmee doen? Bij de eerste sheet stond dat gedrag en houding een verbeterpunt was. -Gedrag en houding is een aandachtspunt. Het heeft ook te maken met uw buurvrouw die zegt dat het een cultuurelement is. Op het moment dat je zegt met visie op dienstverlening en je gaat een bepaalde dienstverlening verlangen naar de inwoner,

Seat 3

heeft dat te maken dat iedereen het op een bepaalde manier ook belangrijk vindt om de inwoner met zijn vraag terug te bellen. Of ik heb afgesproken dat ik u volgende week laat weten dat ik met de aanvraag bezig ben. Maar je hebt het druk en het lukt niet. Even een telefoontje dat het deze week niet lukt, volgende week lukt het wel. Even op de hoogte houden. Dat heeft te maken met gedrag en houding. Dus die verbinding houden, bewust zijn van dat het belangrijk is dat je de inwoner op de hoogte stelt. Wat je daarmee gaat doen, is vervolgens in de dienstverlening concepten dat je dat heel duidelijk gaat neerzetten. Dit verwachten wij van elkaar. Ook het traject rond doelgericht samenwerken. Wij zijn Kerkrade is een programma dat op dit moment loopt in de organisatie. Dat gaat daar ook over en die neemt dat ook mee. Dus intern worden we gecoacht en getraind in dit soort vraagstukken en daarin wordt dit item ook meegenomen. Dus we zijn op verschillende vlakken bezig met een dienstverleningsconcept. Dit zowel technisch, als in het kader van training en coaching. Doelgericht samenwerken om dat gedrag dusdanig te beïnvloeden dat ook de medewerkers in staat zijn om te doen wat nodig is aan dienstverlening voor de inwoners. Zijn er genoeg mensen die dat kunnen doen? -Zeker. Je ziet dat er overal mensen tekort zijn. Zitten daar genoeg mensen voor?

Seat 32

Absoluut. Dat is niet dat je iets extra doet, dat is gewoon een manier van werken. Dat is gewoon een andere manier van hoe je antwoord geeft op de vraag. Alert en attent zijn op de vraag om even contact op te nemen of om je mobiel nummer te geven

Seat 5

dat ze kunnen bellen als er iets is. Dat zijn kleine dingetjes. Sinds Erick er zit op de afdeling Burgerplein en Publiekszaken, constateer ik dat ik precies weet welke mensen er zitten.

Seat 2

Ik wil ook weten wie er zit. Daar hebben we zelf ook contact over gehad. We hebben die mensen duidelijk gemaakt dat ze inderdaad burgervriendelijk moeten zijn en terugkoppeling moeten geven. Als ze niet weten of het front- of backoffice is, zeggen ze dat de mensen terugkoppeling krijgen na een aantal dagen. Is die meneer hier anderhalf jaar of twee jaar mee bezig. Een succesverhaal an sich. Nu heb ik trouwens gezien dat de zichtbaarheid van de mensen achter die glazen deuren veel meer ontwikkeld wordt. Frans zit hier beneden met altijd andere mensen bij zich. Collega's van de overkant die ook eens een keer hier komen zitten en zien met welke mensen ze elke keer bellen, die altijd langskomen, hier binnenkomen. Dat wordt zeer positief ervaren. De werklust wordt meer gestimuleerd. Wat een leuke job hebben we, zeggen ze op een gegeven moment. Met zo'n leidinggevende. -Het is ook leuk om te doen. Als u specifiek vraagt naar houding en gedrag, daarin zijn juist ook keuzes nodig om de juiste dingen doen

Seat 5

vanuit de goede visie. Dan kun je er ook gericht op sturen. Maar als het gaat om een hele hoop zaken die op ons af gaan komen, of we daar voldoende mensen voor hebben op dit moment, dan is mijn antwoord nee. Dat zal zich ook terug vertalen in de begrotingsvraag die eraan komt. Het moet steeds meer digitaal gefaciliteerd worden. Het moet allemaal slim en efficiënt gemaakt worden, zodat het ook allemaal mogelijk is. Vanuit die kant zijn er natuurlijk wel aanvullende vragen. Nieuwe zaken vragen dat mensen het oppakken. -Ik zie geen verdere vragen meer. Ik wil jullie danken omdat jullie op deze warme avond hier waren met z'n grote getallen.

Seat 2

We hebben ook punten aangereikt ter verbetering van de dienstverlening. We gaan in oktober verder. We gaan jullie een voorstel doen.

4 Afsluiting

Seat 2

Een keer de weg voorstellen van de hele vergadering die naar het college gaat. Dan de besluitvorming, weer terugkomen om te beslissen. We blijven monitoren. We blijven kijken naar de goede dingen die we kunnen doen. We moeten niet teruggaan. We moeten steeds vooruitdenken in positiviteit. Dank je wel voor vanavond. Wel thuis en lekker chillen vanavond.