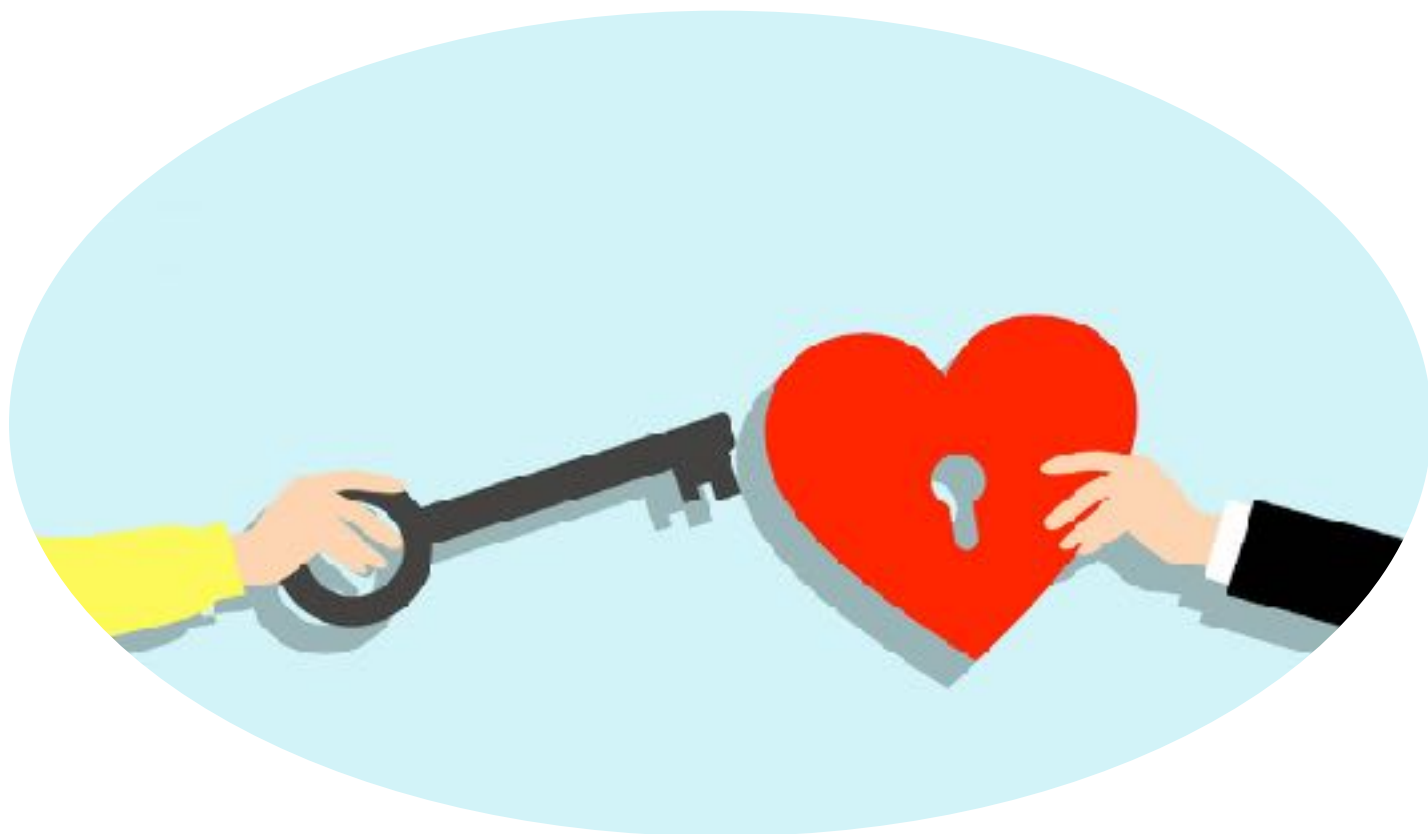


Initiatiefvoorstel

## **Dienstverleners, durven doen!**

*Helder, persoonlijk en toegankelijk contact tussen gemeente en bewoner*



# 1. Waarom dit initiatiefvoorstel?

De samenleving verandert razendsnel. Enerzijds krijgen digitalisering en technologie een steeds grotere rol in ons leven. Veel zaken kunnen hierdoor makkelijker en sneller geregeld worden. Anderzijds veranderen ook de mensen en hun behoeften. Burgers hechten steeds meer waarde aan persoonlijke, gemakkelijke en snelle dienstverlening die voor iedereen werkt. Bedrijven innoveren continu om aan deze nieuwe behoeften te voldoen. Dit doen zij bijvoorbeeld door hun producten online aan te bieden en klanten extra goed te helpen door middel van persoonlijk contact.

Het is belangrijk om mee te blijven bewegen met deze veranderende behoeften in de samenleving. De vraag naar persoonlijke dienstverlening speelt immers niet alleen bij bedrijven: burgers verwachten dit ook van instellingen en overheden. Als gemeente moeten we daarom regelmatig stilstaan bij onze eigen dienstverlening en deze in het belang van de burger blijven verbeteren. Dit is noodzakelijk en urgent: communicatie gaat steeds sneller, burgers hebben een behoefte aan zeggenschap over hun omgeving en zij hebben bovendien hoge verwachtingen van hoe de gemeente hen helpt. Nu kunnen mensen bij het contact met de overheid het gevoel hebben van het kastje naar de muur te worden gestuurd, of het overzicht verliezen van wat er van ze wordt verwacht. Een goede, snelle en betrouwbare dienstverlening die past bij de huidige behoeften, kan de participatie en inspraak van inwoners bedienen en hun vertrouwen in de overheid vergroten.

Dit initiatiefvoorstel van GroenLinks en de Haagse VVD is geen eindpunt, maar een vertrekpunt voor het college van B&W in het opstellen van haar visie op dienstverlening.

## Concrete voorstellen in dit initiatiefvoorstel:

- Bij dienstverlening staat de **behoefte van de inwoner centraal**. Door de **hart-wet-euro balans** toe te passen kan de gemeente beter kijken 'wat wel kan' in plaats van 'wat niet kan';
- Een **flitsbalie bijzondere bijstand** waar aanvragers zeer snel duidelijkheid krijgen of ze recht hebben op bijzondere bijstand of niet;
- **Helder, persoonlijk en toegankelijk** communiceren. Besluiten over (vergunning)aanvragen en dergelijke persoonlijk met de aanvrager bespreken. Als het toch per brief gaat, dan **geen gebruik van (enkel) juridische taal**;
- Alles wat je **digitaal zou kunnen aanvragen moet digitaal te regelen zijn**. Zoals het aanvragen van **rijbewijs en paspoort**. **Bezorging van deze documenten** aan huis of op het werk hoort ook bij goede dienstverlening.
- Als bewoners (bijvoorbeeld door ernstige fysieke beperking) niet in staat zijn naar stadhuis of stadsdeelkantoor te komen moet **dienstverlening aan huis** mogelijk zijn;
- Met gebruik van **iconen en infographics** en goed vindbare pagina's op de website kan de gemeente helder maken hoe omgegaan wordt met **toegang tot en bescherming van data**;
- Overheidsorganisaties moeten op **hetzelfde veiligheids- en privacy niveau zitten als banken**;
- Een speciale pagina op de website waar **bewonersinitiatieven eenvoudig kunnen worden geüpload**. De gemeente wijst dan een **vast contactpersoon** toe die met de initiatiefnemers in gesprek gaat.

## 2. Hoe werkt een dienstverlenende gemeente?

Tot nu toe wordt dienstverlening door de gemeente vaak geïnterpreteerd als het uitvoeren van wet- en regelgeving op een klantvriendelijke manier. Zo wordt een brief bijvoorbeeld keurig binnen de zes weken beantwoord, zoals de Algemene wet bestuursrecht dit voorschrijft. Dit is wettelijk juist. Maar dit is eigenlijk geen echte dienstverlening, dit is uitvoeren van de wet- en regelgeving op een zo'n klantvriendelijk mogelijke manier. Een dienstverlenende overheid stelt de behoefte en beleving van de burger centraal.



Willen we als gemeente dat dit echt gebeurt, dan moet er een omslag gemaakt worden. Een omslag van de wettekst als beginpunt- naar de burger als beginpunt. Dit kan alleen als dienstverlening door de gehele organisatie centraal komt te staan. Het vraagt om meer dan het simpelweg rekening houden met de burger. Bij een dienstverlenende gemeente vormen de individuele omstandigheden en de hulpvraag het startpunt van handelen en dus niet alleen de wet. Dit vraagt om een flexibele gemeente die meebeweegt met de individuele behoefte van de bewoner en haar ambtenaren hier ook de ruimte voor biedt. Op deze manier wordt het contact tussen bewoners en de gemeente niet alleen aangenamer: het draagt ook bij aan een effectieve en doelmatige dienstverlening waarbij Hagenaars echt geholpen worden.

Als je de behoefte echt centraal wilt stellen dan vraagt dat om een serieuze omslag van denken. Deze omslag moet worden doorgevoerd in de gehele cultuur, de werkprocessen, managementstijl, beloningsstructuur, procedures, de (online) communicatie en andere aspecten. Het vraagt van iedereen die werkzaam is in de gemeentelijke organisatie de 'hart-wet-euro-balans' centraal te zetten in het denken en handelen. Daarbij hoort scholing van medewerkers in het toepassen van deze werkwijze.

## 3. Hart-wet-euro in balans

Soms kan de (gangbare) stringente toepassing van wet- en regelgeving in individuele gevallen tot knellende situaties leiden, of het oplossen van de problemen van inwoners belemmeren. Dit kan worden voorkomen door te werken volgens de zogenaamde hart-wet-euro balans. Hierbij wordt vooral gekeken naar de maatschappelijke kosten en baten van beleidsuitvoering. Wat is de bedoeling van een bepaalde aanpak, en wat is het maatschappelijk rendement van een investering?

Bij de hart-wet-euro balans staat de behoefte en beleving van de inwoner centraal. Deze behoefte vormt voor de ambtenaar het vertrekpunt bij het zoeken naar een passende oplossing. Hierbij maakt hij of zij een afweging tussen het hart voor de inwoner, het financiële belang en de regels. Van iedereen in de organisatie wordt gevraagd te kijken naar 'wat kan wel', in plaats van 'wat kan niet'. dit betekent dat bestuurders en managers hun medewerkers de ruimte moeten geven om de hart-wet-euro balans toe te passen. Als een medewerker de behoefte van de inwoner centraal zet en zoekt naar een passende oplossing waarmee hij/zij het belang met zijn hart afweegt, betekent dit dat soms afgeweken moet worden van de gangbare regels. De medewerker overlegt in zo'n situatie met zijn of haar collega's en leidinggevende om gezamenlijk de hart-wet-euro afweging te maken.

Dit betekent dus dat er op een beargumenteerde en afgewogen wijze een keuze wordt gemaakt die zowel de korte als de lange termijn meeneemt. Een ambtenaar kijkt hierbij eerst naar de hulpvraag, belangen en beleving van de inwoner (hart) om het vraagstuk vast te stellen, en zoekt hier vervolgens de juridische (wet) en financiële (euro) mogelijkheden bij om de bewoner optimaal maatwerk te leveren.

### ***Hart-wet-euro in de praktijk***

De hart-wet-euro balans maakt maatwerk mogelijk, bijvoorbeeld in het sociaal domein. Een mogelijke casus hiervan is een kind in een gezin dat niet naar school gaat. De leerplicht moet er aan te pas komen, want hier kan een rechter een boete voor opleggen. Wanneer de betrokken leerplichtambtenaar handelt volgens het hart-wet-euro principe wordt de gezinssituatie als geheel bekeken. Als de ambtenaar hierbij constateert dat er veel meer problemen spelen in dit gezin, zoals bijvoorbeeld problematische schulden, dan dient een maatregel die kan leiden tot het opleggen van een boete waarschijnlijk niet het beoogde doel. Bovendien brengt deze maatregel het gezin verder in de problemen. Je kijkt als ambtenaar wat het beste werkt voor zo'n gezin.

Dat betekent dat je soms uitzonderingen moet maken om het onderliggende doel van beleid te dienen. Dit is voor de medewerkers wennen, want zij handelen doorgaans naar met de wettekst als startpunt. Per geval wordt er met elkaar en met de leidinggevende bekeken waar de adequate oplossing ligt. Dat betekent niet direct dat iedereen recht heeft op kwijtschelding van een boete: wel wordt er per geval en per gezin gekeken naar de specifieke situatie en gezocht naar een adequate oplossing waar iedereen beter van wordt. Medewerkers krijgen hier de ruimte voor en burgers krijgen een laagdrempelige mogelijkheid om eventueel bezwaar te maken.

Een ander voorbeeld uit de praktijk gaat over een stel dat een dubbele woning wil laten bouwen in Leidschendam-Voorburg, om er samen met hun zorgbehoevende ouders te gaan wonen. Zij vragen hier een vergunning voor aan, maar worden van het kastje naar de muur gestuurd. De ambtenaren kijken vooral naar alle wettelijke belemmeringen en het contactpersoon van de gemeente verandert telkens. Het aanvragen van de vergunningen duurt lang en het stel is veel geld kwijt aan leges. Als hart-wet-euro centraal komt te staan denkt de ambtenaar juist vanuit het perspectief van het stel. Hoe kan ik hen ondersteunen en hoe kan ik samen met mijn collega's een plan maken om hen verder te helpen? Wat kunnen we voor ze betekenen? Je laat dan even de strikte wetgeving los en kijkt met elkaar naar wat wel mogelijk is. Indien er wordt afgeweken van de regels kan dit alleen in goed overleg met elkaar en met de leidinggevende en alle betrokkenen in het stadhuis moeten achter het besluit staan. Dit vergt ook van de leidinggevende een andere manier van denken.

## **4. Concrete voorbeelden**

### ***> Flitsbalie voor bijzondere bijstand***

Bijzondere bijstand kan worden aangevraagd indien bijzondere omstandigheden tot kosten leiden die mensen niet zelf kunnen opbrengen. De bijzondere bijstand wordt aangevraagd als er nood aan de man is en geld met spoed nodig is, bijvoorbeeld bij een verhuizing of een andere bijzondere omstandigheid. Wanneer iemand bijzondere bijstand heeft aangevraagd krijgt diegene binnen 8 weken na aanvraag een brief met het besluit of de aanvraag is goedgekeurd en komt het geld, al dan niet als lening, op de rekening. Het kan voor de persoon in kwestie lastig zijn als pas na 8 weken duidelijk is of de

aanvraag wordt goedgekeurd. Dit is zo'n lange termijn dat mensen in de problemen kunnen komen.

Dit kan ook anders, namelijk met een flitsbalie. Gemeente Leidschendam-Voorburg heeft zo'n balie. Mensen die met spoed bijzondere bijstand nodig hebben kunnen naar het stadhuis komen. Een medewerker kan daar binnen een kwartier zien of de persoon in aanmerking komt voor bijzondere bijstand. De aanvraag wordt getoetst door de computer, dus dit kan ook vanuit huis. Hiermee lever je als gemeente echt dienstverlening en geef je vertrouwen vooraf, in plaats van de controle achteraf en de persoon in kwestie weet waar hij of zij aan toe is. Het kan natuurlijk ook zijn dat de persoon niet in aanmerking komt voor bijzondere bijstand, maar heeft dan in ieder geval wel snel duidelijkheid.

> *De communicatie is voor iedereen helder, persoonlijk en toegankelijk*

De gemeente moet altijd helder, persoonlijk en toegankelijk communiceren. Ook hier moet hart-wet-euro in balans zijn. Op dit vlak is er nog veel ruimte voor verbetering. Iemand die een vergunning aanvraagt bij de gemeente moet vaak lang wachten op een besluit. De gemeente stuurt hierbij een brief naar de aanvrager met daarin het besluit, die vaak erg juridisch is ingestoken. Veel mensen snappen zo'n brief niet altijd direct, maar kunnen hieruit dan wel concluderen dat de aanvraag niet kan. Dit soort brieven vol verwijzingen naar wetsartikelen zijn formeel misschien wel correct, maar nou niet bepaald duidelijk en behulpzaam. De burger, die veel moeite heeft genomen voor de aanvraag, kan de juridische insteek als een dichtgesmeten deur ervaren. Dergelijke communicatie is geen dienstverlening. Bij een dienstverlenende communicatiestijl wordt er van het gebruiksgemak van de burger uitgegaan. De gemeente gaat in geval van afwijzing allereerst het gesprek aan met de aanvrager en denkt mee over wat mogelijk is. Dit kan natuurlijk niet altijd en dan moet een besluit per brief. Een brief hoeft niet vol juridische teksten te staan. Een afwijzingsbrief kan ook beginnen met heldere en normale taal waarin wordt uitgelegd dat het verzoek is afgewezen en eindigen met een uitnodiging om op gesprek te komen om te kijken wat wel mogelijk is. Daar kan de juridische context dan als bijlage toegevoegd worden, om een bezwaarprocedure mogelijk te maken. Hierbij wordt er ook rekening gehouden met burgers die moeite hebben met het lezen, schrijven en spreken van de taal, of burgers die als gevolg van sociale (multi-)problematiek de brief misschien over het hoofd zien. In de communicatie bij aanvragen probeert de gemeente iedereen mee te nemen, inclusief groepen die daar meer moeite mee hebben. Zo hoort dienstverlening te zijn waarbij de behoefte centraal staat.

Heldere, duidelijke en persoonlijke communicatie moet ook op de website van de gemeente. De website van de gemeente lijkt nu meer op een verzameling van folders. Bijna alle inhoud op de website komt vanuit het stadhuis en is erg aanbodgericht. De website zou vraaggericht en meer passend bij deze tijd moeten zijn, en de communicatie logisch en helder. Het liefst moet de website met een zoekmachine werken, net als bij Google. Nu zien we vaak veel te veel teksten op de site met allerlei doorkliklinks. Een voorbeeld is de hulp bij schuldenwebsite van de gemeente. Hier staan zo veel informatie- en doorklikmogelijkheden dat je door de bomen het bos niet meer kunt zien. Wanneer iemand met schulden hulp zoekt en op de website terecht komt, zou hier idealiter een overzichtelijke website te zien moeten zijn met alle informatie op één pagina. Het liefst staat er: 'Heeft u schulden of andere geldzorgen en wilt u hulp? Bel dan naar dit telefoonnummer of kom langs bij één van onze balies, wij helpen u verder!'.

> *Om feedback vragen*

Bij elke afgeronde opdracht wordt er gevraagd om feedback, altijd achteraf: niet vooraf zoals dat nu gebeurt. Dit moet niet te lang duren, maar duidelijk: bent u tevreden of ontevreden. Indien ontevreden: wat kan beter, wat ging er goed. Op de website kan dit wederom door middel van iconen aantrekkelijk gemaakt worden, door de burger bijvoorbeeld de mogelijkheid te bieden om op een positieve, neutrale of negatieve smiley te laten klikken.

**Concrete punten:**

- De communicatie is altijd laagdrempelig en overzichtelijk voor de ontvanger: dat betekent dat er per brief en op internet allereerst de begrijpelijke uitleg van het besluit wordt gegeven en dan pas de juridische verantwoording om een eventueel bezwaar ook mogelijk te maken;
- Omdat de communicatie op alle groepen met mogelijke (hulp)vragen ingesteld moet zijn, wordt er rekening gehouden met burgers die moeite hebben met het lezen, schrijven en spreken van de taal, of burgers die als gevolg van sociale (multi-)problematiek de brief misschien over het hoofd zien. Wanneer zij een brief of webpagina niet goed (kunnen) begrijpen, krijgen zij extra hulp;
- Op de website worden iconen en infographics gebruikt zodat mensen die moeite hebben met lezen, schrijven en/of het spreken van de taal hun weg kunnen vinden;
- Op de website wordt het aantal kliks geminimaliseerd om de reis van startpagina naar de gezochte webpagina zo kort mogelijk te maken: de gemeente evalueert hierbij welke webpagina's het meest gebruikt worden, om die vervolgens zo vroeg en vindbaar mogelijk in de 'klikketen' te plaatsen;
- Bij elke pagina en na elk formulier krijgt de burger de vraag of hij of zij tevreden is over de dienstverlening. Zo nodig kan de burger hierbij feedback leveren die mee wordt genomen in de evaluatie en verbetering van de dienstverlening;
- De online helpdesk voor bewoners met een hulpvraag denkt niet alleen maar vanuit de website: wanneer dat mogelijk is wordt er ook verder gezocht naar oplossingen, en zo nodig wordt er doorverwezen of later teruggebeld wanneer er niet direct een antwoord is op de hulpvraag.

> *Digitaal waar het kan en persoonlijk waar nodig*

De gemeente moet aansluiten bij de ontwikkelingen in de maatschappij. Digitalisering wordt steeds belangrijker in ons leven en de ontwikkelingen op dit gebied gaan razendsnel. Mensen zijn eraan gewend dat bijna alles gemakkelijk en snel online en het liefst via de smartphone geregeld kan worden. De gemeente moet mee met deze ontwikkeling en kan niet rustig achterover blijven leunen. Je moet als gemeente blijven innoveren, anders wordt je overvallen door technologie. Digitalisering wordt niet altijd gezien als een urgente ontwikkeling voor overheden, maar dit zou wel moeten. Digitalisering biedt veel kansen voor betere dienstverlening, maar ook voor een open en transparante overheid. Wanneer digitalisering te laat komt of wordt verwaarloosd brengt dit grote risico's met zich mee voor het functioneren van de overheid.

Alle diensten die digitaal zouden kunnen moeten daarom ook digitaal te regelen zijn. Neem bijvoorbeeld het aanvragen van een rijbewijs en paspoort: in sommige gemeenten kan dit al volledig digitaal. Dat zou ook in Den Haag moeten kunnen. Ook moet het mogelijk worden om een rijbewijs en paspoort op afspraak thuis of op het werk te laten bezorgen. Hiernaast blijft het fysieke loket bestaan, dat toegankelijk is voor alle Hagenaars. Voor senioren, mensen met fysieke beperkingen of mensen die om andere redenen moeilijk het stadhuis kunnen bereiken wordt dienstverlening zo dicht mogelijk bij huis geleverd. Als iemand alsnog niet in staat is om hier te komen, kan de gemeente ook naar diegene toekomen. Dan moet het mogelijk zijn dat de gemeente naar de mensen toe komt. In sommige gemeenten gebeurt dit al: dan komt een ambtenaar wanneer dat niet anders kan met alle spullen naar de mensen toe om bijvoorbeeld een nieuw paspoort aan te vragen. Diensten moeten waar mogelijk ook aan huis kunnen worden aangeboden.

> *Toegang tot en bescherming van data*

Er worden steeds meer data verzameld, opgeslagen en gebruikt. Dit biedt fantastische kansen binnen de ontwikkeling van Smart City; hierbij gaat het om de koppeling van de fysieke stad aan de digitale wereld. Dit maakt je stad naast een fysieke omgeving ook steeds meer een knooppunt voor allerlei computersystemen die daar boven hangen. Je kunt hierbij bijvoorbeeld denken aan slimme buslijnen en bushokjes. Ook onze gemeentelijke dienstverlening en bedrijfsvoering kunnen we hierop aansluiten. Bij een melding over een losse stoeptegels kun je bijvoorbeeld de locatiegegevens delen, zodat de gemeente weet waar deze zich bevindt. Technologische ontwikkeling kan op deze manier dienstverlening versterken.

We moeten ook vanuit de kant van het stadhuis meer data beschikbaar stellen, voor inwoners en bedrijven, zodat zij hier gebruik van kunnen maken. Al deze ontwikkelingen bieden kansen voor onze dienstverlening, maar er is ook de noodzaak van gegevensbescherming. Mensen maken zich zorgen om het gebruik van hun gegevens. Vaak hebben we geen idee wie daar inzicht in heeft en wat ermee kan gebeuren.

De gemeenten van nu (en veel organisaties met hen) schrijven nog hele boekwerken van 180 pagina's met algemene voorwaarden waarin dit gegevensgebruik wordt uitgelegd. Geen bewoner leest dit echter. Daarom moet de gemeente duidelijk en helder informeren wat met bepaalde data wordt gedaan. Een goede methode is het gebruik maken van iconen en infographics op de website, zodat mensen in één oogopslag kunnen zien waar hun gegevens voor worden gebruikt.

Doordat data steeds belangrijker worden is het ook van groot belang dat ze ook goed beschermd worden. Als gemeente ben je niet alleen leverancier van gegevens, maar ook een tussenpersoon voor inwoners en organisaties. Het gaat hier om hele persoonlijke en kwetsbare gegevens, waar we heel zorgvuldig en conform AVG mee om moeten gaan. Daar denken veel gemeenten nog te makkelijk over. Niemand zit te wachten op overheidssystemen die zo lek zijn als een mandje waardoor je gegevens op straat komen te liggen. Overheidsorganisaties moeten op hetzelfde veiligheids- en privacy niveau zitten als banken wanneer het gaat om de omgang met persoonsgegevens.

> *Initiatieven vanuit de stad faciliteren*

Het moet voor inwoners, bewonersorganisaties en andere organisaties van onze stad makkelijker worden om een initiatief of een plan te maken. Het is belangrijk dat de gemeente deze plannen faciliteert. Voor mensen die met een goed idee of initiatief actie ondernemen is het frustrerend als zij nergens terecht kunnen. Ook hier is dienstverlening

enorm belangrijk en dat strekt verder dan alleen op het stadhuis. De gemeente moet ook hier het hart-wet-euro principe naleven en de behoefte van een inwoner of organisatie centraal zetten en met hen meedenken in mogelijkheden. Zoeken naar passende oplossingen. En, wanneer iets niet kan, dit duidelijk en helder communiceren en mensen uitnodigen voor een gesprek om te kijken wat nog wel mogelijk is.

De weg naar het stadhuis of stadsdeelkantoor om een idee of plan te bespreken kan voor veel mensen lang of onduidelijk zijn. Dit kan wat ons betreft een stuk eenvoudiger door hier een speciale pagina op de website van de gemeente in te richten, waarbij inwoners en andere organisaties met één druk op de knop een plan of idee kunnen uploaden. Vervolgens moet de gemeente kort daarna contact opnemen met de initiatiefnemers om het plan te bespreken en te kijken naar de mogelijkheden, volgens het hart-wet-euro principe. Hierbij is het belangrijk dat de initiatiefnemers een vast contactpersoon krijgen vanuit de gemeente, die hen van begin tot eind helpt.

### **Concrete punten:**

- De gemeente draagt proactief uit hoe bewoners(organisaties) invloed kunnen uitoefenen op gemeentelijk beleid en uitvoering (zoals *right to challenge*), zodat bewoners de mogelijkheid hebben om met eigen plannen betere alternatieven voor gemeentebestuur voor te stellen;
- De websites van de gemeente en de stadsdelen bieden een toegankelijk platform voor het indienen van bewonersinitiatieven. Hier wordt helder gecommuniceerd over de acties die nodig zijn om initiatieven te beginnen en er is informatie over mogelijke subsidies en samenwerkingen met bestaande initiatieven. Hagenaars kunnen hun ideeën op een overzichtelijk en toegankelijk formulier melden;
- Wijkmanagers en andere werknemers van stadsdeelkantoren leggen actief contact met wijkberaden en bewonersinitiatieven. Zij hebben een faciliterende en ondersteunende houding richting initiatieven, vanuit de gedachten dat burgers vaak zelf het beste weten hoe hun straat mooier wordt;
- Wijkmanagers wisselen structureel hun plannen uit met de wijkberaden;
- Stadsdelen initiëren ook structurele dialogen tussen verschillende bewonersinitiatieven en wijkberaden, zodat lokale initiatieven ook over de wijkgrens kunnen kijken;

## **5. Hoe verder?**

Dit document is geen eindpunt maar een startpunt. Een dienstverleningsvisie, die het college van B&W gaat opstellen, leg je ook niet zo maar op, je moet het samen maken. Het uitgangspunt hierbij is dat het een dienstverleningsvisie moet worden van de hele organisatie en het uiteindelijke document moet de basis vormen om met elkaar het gesprek aan te gaan.



De Haagse VVD en GroenLinks roepen het college van B&W op om bij het maken van de dienstverleningsvisie in gesprek te gaan met de medewerkers van het stadhuis en met mensen in de stad. Bijvoorbeeld door te beginnen om alle afdelingshoofden van het stadhuis te vragen hoe zij de toekomst van hun afdeling binnen de organisatie zien en wat de inwoner hiervan merkt als het gaat om dienstverlening. Er zijn ook afdelingshoofden zonder direct contact met inwoners. Ook aan hen moet worden gevraagd hoe zij de samenwerking zien.

Hierna moet het document, dat niet te zwaarlijvig mag zijn, worden getoetst aan inwoners, bedrijven en instellingen. We vinden het belangrijk om aan hen te vragen hoe zij tegenover deze nieuwe werkwijze staan en vragen of ze verbeterpunten zien.

## 6. Dictum

De Raad,

Gezien het initiatiefvoorstel 'Dienstverlening, durven, doen!' van de raadsleden Mariëlle Vavier (GroenLinks) en Frans de Graaf (Haagse VVD),

Besluit het college te verzoeken:

- Bij de op te stellen dienstverleningsvisie aan te geven hoe het principe 'hart-wet-euro in balans' in alle vormen van gemeentelijke dienstverlening het uitgangspunt wordt;
- In deze visie aan te geven hoe communicatie helderder, persoonlijker en toegankelijker kan worden;

Te onderzoeken in hoeverre de volgende toepassingen van de 'hart-wet-euro'-balans kunnen worden ingevoerd bij de gemeentelijke dienstverlening:

- Bij dienstverlening staat de behoefte van de inwoner centraal. Door de hart-wet-euro balans toe te passen kan de gemeente beter kijken 'wat wel kan' in plaats van 'wat niet kan';
- Een flitsbalie bijzondere bijstand waar aanvragers zeer snel duidelijkheid krijgen of ze recht hebben op bijzondere bijstand of niet;
- Helder, persoonlijk en toegankelijk communiceren. Besluiten over (vergunning)aanvragen en dergelijke persoonlijk met de aanvrager bespreken. Als het toch per brief gaat, dan geen gebruik van (enkel) juridische taal;
- Alles wat je digitaal zou kunnen aanvragen moet digitaal te regelen zijn. Zoals het aanvragen van rijbewijs en paspoort. Bezorging van deze documenten aan huis of op het werk hoort ook bij goede dienstverlening.
- Als bewoners (bijvoorbeeld door ernstige fysieke beperking) niet in staat zijn naar stadhuis of stadsdeelkantoor te komen moet dienstverlening aan huis mogelijk zijn;
- Met gebruik van iconen en infographics en goed vindbare pagina's op de website kan de gemeente helder maken hoe omgegaan wordt met toegang tot en bescherming van data;
- Overheidsorganisaties moeten op hetzelfde veiligheids- en privacy niveau zitten als banken;
- Een speciale pagina op de website waar bewonersinitiatieven eenvoudig kunnen worden geüpload. De gemeente wijst dan een vast contactpersoon toe die met de initiatiefnemers in gesprek gaat.

Aldus besloten in de openbare raadsvergadering van XXX