

## Reactienota inspraakreacties

### Visie op dienstverlening 'Leiden: goed voor elkaar'

De *Visie op dienstverlening 'Leiden: goed voor elkaar'* lag ter inzage van 4 maart t/m 14 april 2022. Er zijn 2 inspraakreacties binnen gekomen op 14 april. Eén reactie kwam niet via de gebruikelijke weg binnen. Deze reactie is als 'ongevraagd advies' ingediend. Wij behandelen dit als inspraakreactie. Hieronder volgt puntsgewijs de reactie op de inspraakreacties. De ingediende inspraakreacties staan in de bijlage.

#### Inspraakreactie 1

Pleiten voor inclusieve en toegankelijke dienstverlening in Leiden.

- *Op pagina 11 wordt gesproken over een toegankelijke website, maar de maatstaven voor toegankelijkheid zijn hier niet duidelijk.*

**Reactie:** in het kader op pagina 11 staat 'toegankelijke website' als één van de voorbeelden ter illustratie. Een verdere toelichting van Digitale toegankelijkheid staat op pagina 19. Het gaat om de wettelijke eisen digitale toegankelijkheid. Voor de duidelijkheid is op pagina 18 een voetnoot opgenomen met verwijzing naar de overheidswebsite [www.digitoegankelijk.nl/wetgeving](http://www.digitoegankelijk.nl/wetgeving)

- *Voor definities van inclusie en toegankelijkheid refereren aan het VN-verdrag handicap.*

**Reactie:** In het uitvoeringsprogramma wordt per project bepaald wat toegankelijk in dat geval inhoudt. Wij sluiten tenminste aan op de wettelijke eisen. Voor online zijn dat bijvoorbeeld de wettelijke eisen digitale toegankelijkheid, voor fysieke gebouwen het bouwbesluit. Daarnaast wordt in de visie op dienstverlening met toegankelijk bedoeld op een breed begrip. Het gaat niet alleen om mensen met diverse beperkingen, het gaat erom dat iedereen toegankelijke dienstverlening ervaart. De Leidenaar moet geen drempel ervaren om contact te zoeken. Het gaat hierbij bijvoorbeeld over digitale toegankelijkheid, fysieke toegankelijkheid van gebouwen en ook een open/toegankelijke houding van medewerkers.

Het VN-verdrag handicap kent geen definitie voor toegankelijkheid. Wel staat in het verdrag dat: *personen met een handicap op voet van gelijkheid met anderen de toegang (te) garanderen tot de fysieke omgeving, tot vervoer,*



*informatie en communicatie, met inbegrip van informatie- en communicatietechnologieën en –systemen, en tot andere voorzieningen en diensten die openstaan voor, of verleend worden aan het publiek, in zowel stedelijke als landelijke gebieden.* Dit zou u kunnen zien als een definitie. Het Programma Leiden Inclusief heeft voor toegankelijkheid als focuspunt: *Leiden toegankelijk voor mensen met diverse beperkingen.* Dit programma baseert zich op het VN-verdrag Handicap.

De VNG formuleert het als: *iedereen die dat wil kan volwaardig deel uitmaken van de samenleving en hoort erbij.*

- *Consequent gebruik van genderneutrale voornaamwoorden.*

**Reactie:** In de visie wordt zoveel mogelijk gesproken over ‘de Leidenaar’. ‘De Leidenaar’ kan zowel man, vrouw, genderneutraal zijn, zoals omschreven in hoofdstuk 5. Op enkele plekken is ‘hij, zij, hen’ inderdaad niet toegepast, dit is aangepast (pagina’s 16, 19, 20, 29, 35).

- *Tevens wordt er in het document vaak gesproken over telefonisch contact. Hoewel telefonisch contact enerzijds natuurlijk een fijn communicatiemiddel is, zijn er ook veel Leidenaren die, bijvoorbeeld vanwege een auditieve beperking, niet via de telefoon kunnen communiceren.*

**Reactie:** Dat klopt, daarom heeft de gemeente ook verschillende communicatiemiddelen. In de visie is dit bijvoorbeeld terug te lezen:

- op pagina 10 bij online en offline dienstverlening
- en op pagina 14 de cijfers van verschillende communicatiekanalen.

- *Ook plaatsen wij vraagtekens bij het gebruik van WhatsApp als gemeentelijk communicatiemiddel. Andere apps zoals Signal kunnen de privacy van Leidenaren beter waarborgen en het zou daarom fijn zijn als de gemeente alternatieven voor Whatsapp zou overwegen.*

**Reactie:** Als gemeente willen wij aansluiten op de meest gebruikte communicatiemiddelen. Op dit moment is dit Whatsapp, naast andere communicatiekanalen. In de toekomst kan dit wijzigen als blijkt dat inwoners andere communicatiemiddelen meer gebruiken. Ook willen wij oog hebben voor de toegankelijkheid van de gemeente voor verschillende doelgroepen. Daarom kiezen wij bewust verschillende communicatiekanalen. Uiteraard is privacy hierbij belangrijk. Hierover houden wij contact met onze privacy officers. De gemeente communiceert via Whatsapp geen



privacygevoelige gegevens en verwijst inwoners hiervoor naar andere communicatiekanalen.

- *Van belang dat ervaringsdeskundigen vanaf de eerste stap worden betrokken bij het vormgeven van de dienstverlening, en wij zouden hier graag bij helpen.*

**Reactie:** Wij zijn het met u eens dat het belangrijk is om ervaringsdeskundigen te betrekken. Met ons programma Leiden inclusief hebben wij hier specifiek aandacht voor. Ook bij het vormgeven van onze dienstverlening overleggen wij al met ervaringsdeskundigen. Bij de website doen wij bijvoorbeeld gebruikerstesten. En voor het testen van brieven op duidelijke taal wordt een lezerspanel met Leidenaren opgericht.

## **Adviesraad Sociaal Domein**

- *Willen bij uitwerking visie betrokken worden.*

**Reactie:** Bij het uitvoeringsprogramma betrekken wij graag de Leidenaar. Als adviesorgaan van het college van Burgemeester en wethouders van de gemeente Leiden stellen wij uw advies ook op prijs. Wij gaan graag met u in gesprek om te bespreken hoe wij u kunnen betrekken.

- *1. Dienstverlening meer dan techniek en kanalen: stel normen voor behoorlijke dienstverlening voorop, bijvoorbeeld de behoorlijkheidswijzer van de Nationale Ombudsman.*

**Reactie:** Wij zijn het zeker eens dat dienstverlening meer is dan techniek en kanalen. Daarom staat in de visie de Leidenaar centraal met de kernwaarden persoonlijk, toegankelijk en betrouwbaar. Het toepassen van de kernwaarden nemen wij mee in de verdere uitwerking van de visie.

Op dit moment werken verschillende organisatieonderdelen al met verschillende richtlijnen. Bijvoorbeeld van de VNG en de NVVK (vereniging voor schuldhulpverlening en sociaal bankieren). En afgelopen jaren zijn er verschillende trainingen geweest, zoals hospitality en hostmanship (gastvrijheid en klantgerichtheid).

- *2. Dienstverlening breder dan gemeentebreed. Dienstverlening door de gemeente als eerste overheid is ervoor zorgen dat de burger geholpen wordt, ook al is dat bij een 'ander loket.'*

**Reactie:** In de visie zeggen wij 'dienstverlening is gemeentebreed'. Hiermee bedoelen wij dat iedere medewerker zich dienstverlener voelt bij de gemeente. Dit geldt ook voor medewerkers die geen direct klantcontact hebben. Iedere medewerker draagt bij aan dienstverlening aan de Leidenaar. Om efficiënter en beter samen te werken willen wij intern zaken verder verbeteren. Bijvoorbeeld processen, ICT en informatievoorziening. Zo kunnen wij betere dienstverlening aan de Leidenaar bieden.

Daarnaast worden inwoners met vragen bij het Klant Contact Center gewoon geholpen. Ook als de vraag niet bij de gemeente thuis hoort. Wij zoeken dan uit waar de Leidenaar wel terecht kan. Bij de uitwerking van de visie willen wij onderzoeken hoe wij dit nog beter vorm kunnen geven. Bijvoorbeeld voor Leidenaren die vastlopen in overheidszaken of een ingewikkeld dossier hebben en/of minder (digi)taalvaardig zijn. Zo willen wij de Leidenaar nog beter helpen.

- *3. Dienstverlening is breder dan 'de bedoeling': begin bij het begin, licht de geschreven en ongeschreven regelgeving door. Doe dit voordat je gaat inrichten en digitaliseren, doe dit samen met de burger.*

**Reactie:** Het op orde brengen van de informatievoorziening op basis Common Ground is een technisch verhaal. Hierbij worden koppelingen tussen applicaties verbeterd door een andere inrichting. En natuurlijk moet regelgeving ook werken zoals het bedoeld is. Medewerkers moeten hier alert op zijn. Hiervoor halen wij ook signalen uit klantonderzoeken. Vanuit de visie hebben wij niet speciaal een gemeentebreed project gepland om geschreven en ongeschreven regelgeving door te lichten. Wel werken wij op verschillende onderdelen aan procesverbeteringen. En waar dit van belang is betrekken wij hierbij ook de Leidenaar.

- *4. Onderzoek naar wensen burger wordt toegejuicht. De Adviesraad biedt haar hulp aan om mondeling informatie te verzamelen, juist om groepen te bereiken die schriftelijk minder vaardig zijn.*

**Reactie:** Wij zijn het met u eens dat alleen schriftelijke onderzoeken niet voldoende is. Klantonderzoek doen wij nu al op verschillende manieren, niet alleen schriftelijk. Voor online dienstverlening worden onder andere gebruikerstesten ingezet en dat willen wij blijven doen. Klantonderzoek willen wij verder vorm gaan geven. Zie in de visie hoofdstuk 6, paragraaf 'Klantonderzoek – wie is de Leidenaar'. Wij willen de wensen van de Leidenaren zo nog beter in beeld brengen. Wij willen dit bij de Leidenaar zelf uitvragen. Waar dit passend is, maken wij graag gebruik van het aanbod van de Adviesraad.

- *5. Techniek en kanalen: betrek de burger bij het herontwerpen van de dienstverlening.*

**Reactie:** Wij zijn het met u eens dat Common Ground voor de Leidenaar niet interessant is. Het gaat er inderdaad om dat wij de Leidenaar goed helpen. Voor de gemeente is het belangrijk om hiervoor intern de basis beter op orde te brengen. Hiermee kunnen wij de Leidenaar ook in de toekomst goed blijven helpen.

De Leidenaar willen wij betrekken in de doorontwikkeling van de dienstverlening. Tenslotte moeten wij de Leidenaar als gebruiker van onze

dienstverlening kennen om onze dienstverlening te kunnen verbeteren. Zo kunnen wij aansluiten op de behoeften van de Leidenaar.

Met de visie willen wij verder door ontwikkelen naar persoonlijke, toegankelijke, betrouwbare dienstverlening. Delen van de Burger Service Code sluiten hier op aan. Bijvoorbeeld, *keuzevrijheid contactkanaal*: dit sluit aan op onze wens om door te ontwikkelen naar omnichannel. En met de ontwikkeling van de digitale omgeving MijnLeiden willen wij onder andere *gemakkelijke dienstverlening* leveren met *transparante werkwijzen*. Zie voor een toelichting van MijnLeiden bijlage 2 in de visie.

- *6. Leren van de toeslagenaffaire: geef ook in Leiden gehoor aan de rijksambitie om te komen tot een passende overheidsdienstverlening als mensen daarin dreigen vast te lopen of in de knel komen.*

**Reactie:** In de visie wordt dit aangestipt. Dit betrekken wij bij de verdere uitwerking van de visie. Ook de gemeente Leiden heeft zogenaamde POK-middelen ontvangen en wil leren van de landelijke lessen uit de toeslagenaffaire.

Wij willen onder andere onderzoeken hoe we de Leidenaar beter kunnen helpen die vastloopt of dreigt vast te lopen. Bijvoorbeeld als iemand een ingewikkeld dossier heeft en/of minder (digi)taalvaardig is. Iemand die vastloopt moet sowieso terecht kunnen bij een medewerker (fysiek en/of telefonisch).

- *Tenslotte*

*Wij gaan er van uit dat er nog een inhoudelijke slag wordt gemaakt met het visiedocument. Zodat het perspectief van de burger leidend is, vermijd jargon en maak de samenhang tussen de onderdelen duidelijk. Wij dringen er ook op aan niet te spreken van 'klanten': burgers en inwoners zijn geen klanten.*

**Reactie:** De visie heeft als insteek om vooral intern zaken beter op orde te brengen. Hiermee kunnen wij de dienstverlening aan de Leidenaar verbeteren en aan de verwachting van de Leidenaar (blijven) voldoen. Tekstueel is de visie inmiddels zoveel mogelijk aangepast op duidelijke, begrijpelijke taal.

De term 'klant' wordt in de visie hier en daar gehanteerd. Wij zijn ons er van bewust dat inwoners en ondernemers geen klanten zijn zoals een commerciële klant met keuzevrijheid. Niet voor niets staat de term 'klant' tussen aanhalingstekens bij de paragraaf Klantonderzoek (pagina 21). Toch

kan het voor het verbeteren van de dienstverlening helpen om ook vanuit de term klant te denken.

## **Conclusie**

De inspraakreacties hebben geleid tot enkele wijzigingen:

- Voor de duidelijkheid 'toegankelijke website' met een voetnoot op pagina 18.
- 'hij, zij, hen' is aangepast op pagina's 16, 19, 20, 29, 35.

Voor het overige hebben de inspraakreacties niet geleid tot inhoudelijke aanpassingen in de visie. Wel kunnen ze handvatten bieden voor de verdere uitwerking.

## **Bijlagen inspraakreacties**

1A. Inspraakreactie 1

1B. Ongevraagd advies Adviesraad Sociaal Domein