Collegevoorstel

Nummer: 2013-1640

☒ Openbaar
☐ Niet openbaar
☐ Vertrouwelijk

Onderwerp
Dienstverleningsconcept

Besluit
☑ conform
☐ conform met opmerkingen
☐ aangehouden
☐ niet conform

Beslispunten

1. Goedkeuren dienstverleningsconcept Aalten

2.

3.

Verantwoordelijken
Afdeling : Samenleving
Naam : B.H.J. ter Braack
Tel.nr. : (0543) 49 32 70

Bestuurlijke planning
Datum college : 9 juli 2013
- Gewenste datum ~~raad~~ : 10 september 2013
  → : Informatieavond

Paraaf afdelingshoofd
Naam : J. van der Brug

Paraaf portefeuillehouder
Naam : G. Berghoef

Samenvatting:
De gemeente Aalten wil vorm geven aan de ontwikkeling van het KCC en daarom is het belangrijk dat er een visie op dienstverlening wordt vastgesteld. In 2014 wordt in het nieuwe gemeentekantoor van Aalten aan de Hofstraat het Klant Contact Centrum (KCC) gevestigd. Alle publieke dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven zal hier plaatsvinden. Het dienstverleningsconcept omschrijft hoe de gemeente Aalten de basis wil leggen voor verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Portefeuille	Burg.	Wethouders			Secr.	B.O.
		Kok	Rijks	Teeuwsen		
Akkoord						
Bespreken						
Kopie						

Informatieblad

Nummer:

Beslispunten
1. Goedkeuren dienstverleningsconcept Aalten

2.

3.

Inleiding
In 2014 wordt in het nieuwe gemeentekantoor van Aalten aan de Hofstraat het Klant Contact Centrum (KCC) gevestigd. Alle publieke dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven zal hier plaatsvinden. Het dienstverleningsconcept omschrijft hoe de gemeente Aalten de basis wil leggen voor verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

Argumenten
De gemeente Aalten wil vorm geven aan de ontwikkeling van het KCC en daarom is het belangrijk dat er een visie op dienstverlening wordt vastgesteld. Het dienstverleningsconcept is in het bijzonder gericht op de ontwikkeling van het kanaal telefoon, fysieke balie en website. In 2015 wil de gemeente Aalten gereed zijn om via deze kanalen 80% van de meest gestelde vragen door het KCC te laten beantwoorden. Met deze ontwikkeling hangt een aantal deelplannen samen en hiervan wordt een overzicht gegeven. De verschillende deelplannen en de fasering daarvan wordt na vaststelling van het dienstverleningsconcept in een projectplan nader uitgewerkt.

Kanttekeningen

Intern overleg gevoerd met: (zie versiebeheer dienstverleningsconcept)

Participatie en Communicatie
Dienstverleningsconcept is door het management besproken ter voorbereiding op behandeling in het college. Na besluitvorming van het college gaat het stuk naar de RTG Bestuur & Financiën en vervolgens naar de raad ter informatie. Het concept wordt gepubliceerd op intranet.
Op 10 september vindt er een informatieavond plaats voor de raad waarin de ontwikkeling van het KCC in de Rabobank nader wordt belicht.

Vervolgstappen inclusief tijdspad
Uitwerking van een projectvoorstel voor uitvoering van het dienstverleningsconcept en de daarmee samenhangende deelplannen.

Bijlagen
Dienstverleningsconcept gemeente Aalten

Nummer:

Beslispunten

1. Goedkeuren dienstverleningsconcept Aalten

2.

3.

Collegebesluit

Opmerkingen van de secretaris en/of het college

☒ Conform B. en W. - 9 JULI 2013 Voor kennisgeving aangenomen

☐ Conform met opmerkingen:

☐ Niet conform:

☐ Aangehouden:

☐ Persgesprek: ☐ Ja ☐ Nee

Gemeente Aalten

Dienstverlening

Dienstverleningsconcept
gemeente Aalten

Auteur
R. ter Braack
Teamcoördinator Dienstverlening

Datum
11-06-2013

Titel
Dienstverleningsconcept

Auteur
R. ter Braack
Teamcoördinator Dienstverlening

Datum
11-06-2013

Gemeente Aalten

Inhoudsopgave

1. Samenvatting **Nr. 3**

2. Inleiding **Nr. 3**

3. Landelijke ontwikkelingen **Nr. 5**

4. Visie gemeente Aalten **Nr. 7**

5. De visie concreet **Nr. 11**

6. De visie operationeel **Nr. 15**

7. Overzicht deelplannen **Nr. 17**

8. Bijlage schema 'de vijf fasen van antwoord© **Nr. 18**

Dienstverlening

Versiebeheer:

Versie 006	11-06-2013	Samenvatting en overzicht deelplannen (MT)
Versie 005	28-05-2013	Diverse aanpassingen (Jnob/JvdB/Ewen)
Versie 004	23-05-2013	Diverse aanpassingen (Jnob)
Versie 003	17-05-2013	Aanvullingen (JvdB)
Versie 002	07-05-2013	Diverse aanpassingen (JvdB)
Versie 001	03-05-2013	Basisdocument

1. Samenvatting

In 2014 wordt in het nieuwe gemeentekantoor van Aalten aan de Hofstraat het Klant Contact Centrum (KCC) gevestigd. Alle publieke dienstverlening aan burgers, instellingen en bedrijven zal hier plaatsvinden. De gemeente Aalten wil vorm geven aan de ontwikkeling van het KCC en daarom is het belangrijk dat er een visie op dienstverlening wordt vastgesteld. Het dienstverleningsconcept is geschreven in samenhang met het Infomatiebeleidsplan omdat de ontwikkeling van een KCC eisen gaat stellen aan de beschikbaarheid van systemen en informatie. Het dienstverleningsconcept is in het bijzonder gericht op de ontwikkeling van het kanaal telefoon, fysieke balie en website. In 2015 wil de gemeente Aalten gereed zijn om via deze kanalen 80% van de meest gestelde vragen door het KCC te laten beantwoorden. Met deze ontwikkeling hangt een aantal deelplannen samen en hiervan wordt een overzicht gegeven. De verschillende deelplannen en de fasering daarvan wordt na vaststelling van het dienstverleningsconcept in een projectplan nader uitgewerkt.

2. Inleiding

De belangrijkste taak van een gemeente is de dienstverlening aan de burgers, instellingen en bedrijven. De gemeente Aalten heeft de ambitie om voor haar burgers, instellingen en bedrijven een goede dienstverlener en betrouwbare partner te zijn. Hierbij realiseert de gemeente Aalten zich dat de eigen ambitie in overeenstemming moet zijn met de bij de beperkte omvang van de gemeente behorende beschikbare menskracht en middelen. De gemeente Aalten heeft niet de ambitie om koploper te zijn als het gaat om innovatie. Wel is het de ambitie om binnen de mogelijkheden de klant maximaal te bedienen en als organisatie steeds gericht te zijn op verbetering van de dienstverlening.

De gemeente Aalten wil voor haar inwoners een optimaal leef-, woon- en werkklimaat realiseren. Dit wordt jaarlijks verwoord in de programmabegroting, samengevat is de missie:

We dragen zorg voor een goede dienstverlening aan onze burgers, bedrijven en instellingen. We willen hen zo goed mogelijk van dienst zijn.

Hierover is in de begroting geschreven:

- wij willen bevorderen dat onze inwoners voldoende zelfredzaam zijn en zo lang als mogelijk en met een zo hoog mogelijke kwaliteit van leven zelfstandig kunnen functioneren;
- wij werken samen met onze burgers, bedrijven en instellingen om onze diensten af te stemmen op hun behoeften en om resultaten te bereiken. Burgerparticipatie, wijkgericht werken en het uitvoeren van klanttevredenheidsonderzoeken zijn onze instrumenten om deze vraag in beeld te krijgen;
- om optimaal invulling te geven aan de dienstverlening aan de inwoners, bedrijven en instellingen, streven we voortdurend naar verdere verbetering van de organisatiestructuur, de werkprocessen en de kwaliteit van de medewerkers. We willen de taken uitvoeren met een slanke, efficiënte en doelgerichte organisatie;
- wij werken samen met buurgemeenten om zo onze kwetsbaarheid te verminderen, zaken efficiënt op te kunnen pakken en om de kosten beperkt te houden.

Concreet betekent dit, dat de gemeente Aalten klantgericht werkt door:

- levering van kwalitatief goede producten;
- open en duidelijk te zijn in de samenwerking met elkaar en met anderen;
- te doen wat is beloofd, afspraak is afspraak;
- zichtbaar besluitvorming plaats te laten vinden die voor iedereen goed te volgen is;
- bedrijfsmatig en resultaatgericht te werken;
- constant te blijven werken aan verbetering van de gemeente ten behoeve van de klant.

Kernwoorden van de gemeente Aalten die daarbij van toepassing zijn, zijn niet toevallig gelijk aan de basiscompetenties die de gemeente van haar medewerkers verwacht:

Durf

De gemeente Aalten realiseert zich dat, wil de medewerker goed in kunnen spelen op de complexe klantvragen er ruimte moet zijn voor ondernemend handelen. Dit om zo een wezenlijke bijdrage te kunnen leveren. Effectief handelen buiten traditionele kaders, met de missie van de organisatie voor ogen. Dit betekent zowel vertrouwen geven als ruimte en verantwoordelijkheid nemen.

Omgevingsbewustzijn
De gemeente Aalten ziet het als een belangrijke taak, de dienstverlening af te stemmen op de klantvraag. Medewerkers laten dit zien in hun handelen, houding en gedrag. De medewerker heeft het besef dat het bestaansrecht van de gemeente ligt in het leveren van diensten aan burgers, bedrijven en instellingen. Het is belangrijk om steeds goed geïnformeerd te zijn over maatschappelijke, politieke en economische ontwikkelingen en deze kennis te effectief te benutten voor de organisatie.

Ondernemen
De gemeente Aalten kan de eisen die aan de organisatie worden gesteld alleen vervullen als medewerkers taakvolwassen handelen, processen op orde zijn en de informatievoorziening goed is geregeld. Dat betekent een constante focus op verbeterkansen op het vlak van kwaliteit en efficiëncy. Binnen de organisatiecultuur wordt ondernemerschap gestimuleerd. Dit versterkt de positie van de organisatie doordat het mogelijk wordt om ingrijpende nieuwe toepassingen en ontwikkelingen in te brengen.

Verantwoordelijkheid
Medewerkers voelen zich verantwoordelijk voor gemaakte afspraken op organisatieniveau. De organisatie schept voorwaarden om verantwoordelijkheid mogelijk te maken. Er wordt gewerkt aan de bevordering van een cultuur waarin men elkaar aanspreekt op afspraken.

Met dit dienstverleningsconcept wordt de basis gelegd voor verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Het dienstverleningsconcept heeft veel raakvlakken met het informatiebeleidsplan. De gemeente Aalten is er op gericht om in 2015 te voldoen aan de eisen die aan gemeentelijke dienstverleners worden gesteld. Maar ook om invulling te geven aan de eigen dienstverleningsambitie.

3. Landelijke ontwikkelingen

De VNG heeft enkele jaren geleden haar visie op gemeentelijke dienstverlening in 2015 gepresenteerd, voorbereid door de Commissie Jorritsma. Het toekomstbeeld van de gemeente als superloket voor de gehele overheid. De Vereniging van Direkteuren van Publieksdiensten (VDP) heeft de visie van de commissie Jorritsma opgepakt en uitgewerkt in een visie gericht op een Klant Contact Center (KCC). Later omgedoopt tot Overheid heeft Antwoord©

De visie van de Commissie Jorritsma, vastgelegd in het document "Publieke dienstverlening, professionele gemeenten Visie 2015" beschrijft een viertal uitgangspunten waaraan gemeenten in 2015 moeten voldoen. Dit zijn:

a. De dienstverleningsrelaties tussen burgers en gemeenten worden ingericht vanuit de logica van de burger, het bedrijf, de maatschappelijke instelling. Dit in zijn hoedanigheid als afnemer van producten en diensten. Dat betekent dat individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen op een eenvoudige en klantgerichte wijze toegang hebben tot de gemeentelijke overheid in zijn hoedanigheid als dienstverlener. Dat betekent ook dat de gemeentelijke overheid het aanbod aan producten en diensten op een transparante en overzichtelijke wijze heeft geordend. Zodanig dat individuele burgers, bedrijven en instellingen overzicht hebben in welke producten en diensten voor hen zijn bedoeld. Met behulp van hoogwaardige kennissystemen is het assortiment aan producten en diensten op meerdere manieren te benaderen (bijvoorbeeld via trefwoorden als 'huwelijk', 'startende ondernemer', 'verbouw huis', enz.).
b. De gemeentelijke overheid wordt het eerste aanspreekpunt van een burger, bedrijf of maatschappelijke instelling voor de gezamenlijke dienstverlenende Nederlandse overheden. Als portaal, ofwel frontoffice, van de Nederlandse overheid draagt de gemeente er zorg voor dat burgers, bedrijven en instellingen diensten kunnen afnemen. Dan wel dat ze via "bemiddeling" door andere overheden of ketenpartners worden geleverd. Dus ook als het gaat om producten en diensten van mede-overheden. In Europees verband spreekt men ook wel van het recht van de burger op 'no wrong door' of 'single point of contact'. De toegang tot de publieke dienstverlening voor burger, bedrijf en maatschappelijke instelling wordt aanzienlijk vergemakkelijkt.
c. Om vanuit de logica van de "klant" te kunnen werken is het nodig dat gegevenshuishoudingen en basisregistraties op orde zijn en wel op zodanige wijze dat recht wordt gedaan aan het principe van de eenmalige gegevenslevering en het meervoudig gebruik daarvan (bijv. het burgerservicenummer). Bovendien zijn de systemen op orde die elektronische dienstverlening vergemakkelijken (DigiD).
d. Het organiseren van de dienstverlening vanuit de logica van de burger kan het best vorm krijgen door de dienstverleningsketens in te richten volgens het principe van de (web)selfservice. De burger zit als het ware zelf aan het stuur en kan op ieder gewenst moment op welke plaats dan ook zaken doen met de gemeente. Dit principe zal niet over de volle breedte van producten en diensten kunnen worden gebruikt. Maar het dwingt wel om de afwijkingen te beredeneren en te rechtvaardigen.

Alhoewel het perspectief van gemeenten als 'eerste overheid' verschuift naar gemeenten als 'meest nabije overheid', blijkt het feit dat dit geen modegril is. Het is een strategische koers die voor de lange termijn is ingezet. Dit blijkt ook uit de notitie '@genda 2015: slimme verbindingen; gemeentelijke agenda informatiebeleid van de VNG.

4. Visie gemeente Aalten

De visie van de commissie Jorritsma biedt een kapstok op basis waarvan de dienstverlening van de gemeente Aalten verder vormgegeven kan worden.
Met de volgende uitgangspunten formuleert de gemeente Aalten haar **visie op dienstverlening**:

- De verwachtingen van de burger als uitgangspunt.
- Volgen van de belangrijkste landelijke ontwikkelingen.
- Ambitieus maar realistisch: rekening houdend met de startsituatie, passend bij de schaalgrootte en bij het type gemeente dat Aalten is.

De gemeente Aalten is er voor de samenleving, voor de burgers. Onze gemeente is daarom mensgericht en dienstverlenend. Wij willen een hoog serviceniveau bieden. Wij stellen de vragen van burgers, instellingen en bedrijven centraal. Zij kunnen hun vragen naar keuze stellen via diverse kanalen: aan de balie, via de telefoon, per brief, via het digitaal loket op de website of via e-mail. Wij vragen slechts eenmaal naar hun gegevens. Wij geven informatie en zijn duidelijk over wat onze dienstverlening kan betekenen. Wij leveren onze diensten vlot; en zeker binnen de wettelijke termijnen.
Het ***doel*** is om te groeien naar een excellente uitvoeringsorganisatie met een hoge klanttevredenheid. In 2015 wordt 80% van alle klantencontacten direct binnen het KCC van de gemeente Aalten afgehandeld.

Op onderdelen is een start gemaakt met de implementatie van diverse bouwstenen van het Nationaal Uitvoeringsprogramma (NUP). Voorbeelden hiervan zijn:

- de gemeente Aalten heeft de invoering van de basisregistratie GBA en BAG op orde ;
- er zijn servicenormen opgesteld (die binnen de ontwikkeling van het KCC op actualiteit worden getoetst);
- er worden plannen ontwikkeld om te investeren in opleiding en training van de medewerkers die hun taak in de frontoffice uitvoeren;
- er is een digitaal meldsysteem diverse zaken in gebruik genomen;

- verschillende producten (met/zonder gebruik DigiD) worden digitaal aangeboden en daarvan zijn de werkprocessen beschreven en digitaal beschikbaar.

Op grond van de hiervoor genoemde visie is dit dienstverleningsconcept opgesteld. Daarbij is uitgegaan van het programma Antwoord©. Zoals hiervoor omschreven is dit programma in opdracht van het rijk en de VDP ontwikkeld. Het programma Antwoord© helpt gemeenten bij de voorbereiding van een Klant Contact Centrum (KCC), waar burgers, bedrijven en instellingen in 2015 terecht kun nen met nagenoeg alle vragen aan de gehele overheid. Door het KCC wordt minimaal 80% van de vragen snel en op een uniforme wijze afgehandeld via het door de klant gekozen kanaal (internet, telefoon, balie of post).

De invoering van dit dienstverleningsconcept is een voortzetting van het veranderingsproces binnen de gemeente Aalten. Dit dienstverleningsconcept geeft de richting aan van de gewenste ontwikkeling van de dienstverlening in brede zin en is gericht op de periode van 2012 tot en met 2015. Dit rekening houdend met wat van de gemeente in 2015 als portaal van de overheid wordt verwacht. Dit dienstverleningsconcept is een visiedocument. De concretisering van deze visie wordt vastgelegd in verschillende deelplannen. Deze worden in samenhang geschreven.

Doelstellingen en ambities

De rijksoverheid heeft hoge verwachtingen daar waar het de gemeente als poort van de overheid aangaat en heeft met haar programma Andere Overheid (Good Governance) en programma Antwoord©, genoemde ontwikkeling gestimuleerd. In de verklaring van april 2006 gaven de gezamenlijke overheden prioriteit aan de realisatie van elektronische basisvoorzieningen als randvoorwaarde voor de dienstverlening door de e-gemeente. Daarbij gelden wettelijke verplichtingen voor de invoering van basisregistraties. Hiervan zijn de BAG en de GBA gerealiseerd.

De gemeente Aalten wil zich met het oog op 2015 in de komende jaren verder ontwikkelen als professioneel dienstverlener om op termijn de toegangspoort van de overheid te worden voor de verschillende klantgroepen. Als klantgroepen onderscheidt Aalten: zelfredzame burgers, niet-zelfredzame burgers, bedrijven en instellingen. Deze klantgroepen stellen steeds hogere eisen aan de klantgerichtheid van de gemeente.

Die klant wordt door de gemeente Aalten centraal gesteld. Dat betekent dat de klant altijd respectvol wordt geholpen. De wensen en behoeften van de klant bepalen het aanbod van producten en

diensten. Hierbij wordt zo veel mogelijk het 'klaar terwijl u wacht'-principe gehanteerd. Service staat hoog in het vaandel. De informatie- en contactfunctie van de gemeentelijke organisatie wordt zo ingericht dat in de frontoffice 80% van de eerste contacten in het KCC wordt afgehandeld.

Uitgangspunten voor de dienstverlening in de gemeente Aalten

1. Algemeen

Vertrekpunt voor dit dienstverleningsconcept is de vaststelling dat klanten meestal verplicht voor tal van producten en diensten naar de gemeente komen. Daar waar mogelijk gaat de gemeente Aalten zich inzetten om de nadelige gevolgen van deze verplichting tot een minimum te beperken. Het beste dat ze voor een klant kan doen, is er voor te zorgen dat deze de gemeente zo min mogelijk nodig heeft door proactief te reageren of door vermindering/vereenvoudiging van regelgeving.

De verschillende klantgroepen kunnen elk rekenen op een dienstverleningsbenadering, die het meest recht doet aan hun vraagpatronen en behoeften. Maatwerk dus! De op deze klantgroepen gerichte dienstverlening zal zoveel mogelijk worden geïntegreerd en waar nodig worden aangeboden op de plekken waar de klantbehoefte ontstaat. Denk bij dit laatste aan geconcentreerde klantgroepen en aan klanten met fysieke beperkingen.

De gemeentelijke diensten worden via verschillende kanalen (internet, telefoon, balie en post) aangeboden. Door goede alternatieven voor een fysiek klantencontact hoeven minder klanten hun weg naar de gemeente te zoeken. Dit wordt ondersteund door het doorontwikkelen van de huidige baliefunctie tot een contactcentrum, gestoeld op de inrichtingsprincipes van het KCC.
De inrichtingsvorm zoals beschreven in '' Gemeente heeft Antwoord© " (zie bijlage 1 schema 'de vijf fasen van Antwoord©') wordt mogelijk niet integraal doorgevoerd, maar wel kan met minder vergaande aanpassingen worden geborgd dat de doelstellingen die aan dit concept ten grondslag liggen worden gerealiseerd. Dit kan bijvoorbeeld spelen op het vlak van bemensing van de frontoffice. Een mogelijkheid is om de frontoffice te laten bemensen door middel van verplaatsing van specialisten naar de frontoffice. Ook is een optie het leveren bij bijstand vanuit de backoffice. Dergelijke keuzes worden gemaakt, rekening houdend met de schaalgrootte van de organisatie en de wijze waarop processen het beste kunnen worden ingericht.

Om dit dienstverleningsconcept handen en voeten te geven zijn de begrippen 'procesgericht organiseren' en 'stap voor stap ontwikkelen van de dienstverlening' belangrijk. Daarbij past de keuze voor de aanpak in samenhang, vertaald in deelplannen.

2. Keuzevrijheid contactkanaal

De klant kan zelf kiezen op welke wijze hij met de gemeente zaken doet. De gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (schriftelijk, telefonisch, elektronisch en persoonlijk).

3. Regie gegevensverstrekking

De klant levert zijn gegevens eenmalig aan en de gemeente Aalten gebruikt deze gegevens door de hele organisatie heen. Klanten kunnen er voor kiezen om gebruik te maken van diensten die door de gemeente proactief worden aangeboden. De gemeente gebruikt in dat geval de gegevens alleen met toestemming van de klant en levert geen ongevraagde diensten.

4. Inzage- en correctierecht

De klant heeft inzicht in zijn persoonsgegevens zoals die door de gemeente zijn opgeslagen. De gemeente zorgt ervoor dat deze informatie voor de klant toegankelijk is en verbetert zelfstandig of op verzoek van de klant onjuistheden.

5. Zaakgericht werken

Voortdurend wordt de status van een aanvraag vastgelegd in een zakeninformatiesysteem en deze is voor klanten benaderbaar via het internet.

6. Vindbaarheid overheidsproducten

De klant weet waar hij terecht kan voor informatie en diensten van zowel de gemeente als overige overheidsinstellingen. De gemeente treedt op als portaal waar klanten terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.

7. Duidelijkheid rechten en plichten

De klant is door de gemeente Aalten in staat gesteld op eenvoudige wijze kennis te nemen van de voorwaarden waaronder hij recht heeft op voorzieningen. De gemeente maakt zijn rechten en plichten in alle gevallen inzichtelijk.

8. Maatwerk informatievoorziening

De klant heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. De gemeente levert die op maat, afgestemd op zijn situatie.

9. Kwaliteitsnormering en –vergelijking

De gemeente hanteert duidelijke kwaliteitsnormen en de klant kan deze prestaties controleren. De gemeente stelt voor kwaliteitsvergelijking de benodigde informatie beschikbaar.

10. Participatie en zelfredzaamheid

De gemeente is een actieve speler in de samenleving en opereert vanuit een netwerk van weloverwogen verbindingen. De klant krijgt de kans om mee te denken en zijn belangen zelf te behartigen, zoals door burgerparticipatie en wijkgericht werken. De gemeente biedt de daarvoor benodigde informatie en middelen.

11. Behandeling van klachten en meldingen

De klant kan op eenvoudige wijze klachten of meldingen kwijt en ideeën voor verbeteringen aanleveren, bijvoorbeeld door klanttevredenheidsonderzoeken. De gemeente herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

5. De visie concreet

Helder moet zijn wat de hiervoor genoemde missie en visie betekenen voor de verschillende aspecten van dienstverlening:

Prestaties

1. De gemeente Aalten is zich er van bewust dat de klanten van de gemeente in veruit de meeste gevallen vanuit een bepaalde verplichting een klantrelatie aangaan met de gemeente. Ze heeft door deregulering (Minder regels, meer service!) het aantal (verplichte) contacten van burgers, bedrijven en instellingen tot een minimum beperkt, en de resterende zo aangenaam mogelijk gemaakt.
2. De gemeente Aalten heeft het kwaliteitsniveau van haar dienstverlening vastgelegd in servicenormen, waarop klanten kunnen vertrouwen. Als daartoe aanleiding is legt de gemeente uit aan klanten waarom zij zich niet aan de servicenormen weet te houden.
3. Met de invoering van het zaakgericht werken wordt het voor de klanten van de gemeente Aalten mogelijk om inzicht te krijgen in de status van de afhandeling van hun aanvragen. De informatie is ook via internet raadpleegbaar.

4. De gemeente Aalten heeft een frontoffice ingericht waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen met hun aanvragen.De servicenormen geven aan hoe lang de afhandeling van specifieke aanvragen mag duren. Ook kunnen zij hun bezwaarschriften en klachten over de dienstverlening kwijt en zijn er specifieke normen vastgesteld voor de afhandeling daarvan.
5. De gemeente Aalten organiseert periodiek een klanttevredenheidsonderzoek met het oog op het continue streven naar optimalisatie van haar dienstverlening en het voorkomen van het verplicht gebruik maken van onnodige gemeentelijke diensten.

Producten/diensten en kanalen

1. De gemeente Aalten heeft haar producten en diensten toegesneden op klantgroepen en hun vraagpatronen. Daarbij worden de volgende klantgroepen onderscheiden: zelfredzame burgers, niet-zelfredzame burgers, bedrijven en instellingen.
2. De gemeente Aalten heeft voor haar klanten de frontoffice zodanig ingericht, dat zij nooit bij het verkeerde loket komen. De frontoffice-afdeling stuurt de kanalen balie, post, telefoon en website aan en maakt voor de verschillende kanalen gebruik van dezelfde set van contactgegevens. Het maakt voor de klant niet uit welk kanaal hij kiest. De vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist en volledig, ongeachte het gekozen kanaal.
3. Openingstijden en bereikbaarheid van de frontoffice zijn toegesneden op de behoeften van de verschillende klantgroepen en er wordt meer op afspraak gewerkt. Afspraken kunnen via alle kanalen worden gemaakt.
4. De gemeente Aalten stuurt erop dat zelfredzame burgers, bedrijven en instellingen zoveel mogelijk gebruik maken van telefoon of beter nog internet. Deze klantgroepen zullen dan ook worden gestimuleerd om hun diensten niet via de fysieke balie af te nemen.
5. Voor klanten die hechten aan persoonlijk contact, blijft de fysieke balie beschikbaar.
6. De gemeente Aalten heeft, rekening houdend met de mogelijkheden van de organisatie, de dienstverlening voor elke klantgroep uitgebreid met eenvoudige diensten van andere overheden, die aansluiten bij het vraagpatroon van die specifieke klantgroep.
7. De gemeente Aalten benadert burgers, bedrijven en instellingen waarmee zij een handhavingsrelatie heeft op een vergelijkbare wijze als de klanten waarmee zij een dienstverleningsrelatie heeft.
8. De gemeente Aalten heeft servicenormen vastgelegd voor haar producten en diensten.

9. Overbodige producten zijn afgeschaft evenals regels die niet gehandhaafd kunnen worden. Daar waar de te maken kosten voor de inning van leges hoger zijn dan de te verwachten baten, worden geen leges meer berekend.
10. De diensten van de gemeente worden ook bij loketten van andere partijen aangeboden als dit makkelijker en logischer is voor de klant.

Systemen en informatie

1. In de gemeente Aalten wordt gebruik gemaakt van een organisatiebreed klantvolgsysteem.
2. De gemeente Aalten heeft de verschillende basisregistratie conform de wettelijke eisen opgezet en ingericht. Hierdoor wordt een belangrijke randvoorwaarde voor professionele dienstverlening ingevuld. Het gegevensbeheer is goed geregeld op basis van het Informatiebeleidsplan 2013-2016.
3. De Geo-informatievoorziening is actueel (juist, tijdig, volledig) en ondersteunt de frontoffice en de vakafdelingen op adequate wijze. De voor klanten meest relevante Geo-informatie is via het internet voor hen raadpleegbaar.
4. Uit efficiëntieoverwegingen heeft de gemeente Aalten bij het inrichten van de kanalen telefoon en internet zoveel mogelijk aansluiting gezocht bij landelijke standaarden en best practices. Ook benut zij de kansen die voortvloeien uit de samenwerking met de gemeente Doetinchem als het om ICT-toepassingen gaat.
5. De gemeente Aalten investeert met name in het telefonische en het digitale kanaal. Steeds meer zelfredzame klanten gebruiken bij voorkeur het digitale kanaal.
6. Klanten én medewerkers van de gemeente Aalten hebben inzicht in de klantgegevens en de afspraken die de gemeente en andere overheidsinstellingen eerder met deze klant maakten.
7. Bij de gemeente Aalten wordt zaakgericht gewerkt; statusinformatie wordt vastgelegd in een zakeninformatiesysteem en deze is via het klantcontactsysteem beschikbaar. De gegevens zijn via internet benaderbaar.
8. De gemeente Aalten heeft integraal gegevensmanagement goed geregeld. Relevante gegevens voor dienstverlening worden verzameld in een centraal gegevensmagazijn.
9. Medewerkers op afdelingen dragen zorg voor het digitaal en zaakgericht archiveren van dossiers die afgerond zijn.

Leiderschap en medewerkers

1. Bestuur, directie en afdelingsmanagement van de gemeente Aalten dragen door een goede communicatie het dienstverleningsconcept uit naar de organisatie en haar klanten. Er wordt gestuurd op een professionele invulling van de dienstverlening. Er wordt ingezet op coachen en faciliteren van de medewerkers om te komen tot een verbetercultuur. Het bestuur, de directie en het afdelingsmanagement is zich bewust van de voorbeeldrol.
2. Het programma dienstverlening is actief opgepakt door de gemeente Aalten. Het management vervult een voorbeeldrol, inspireert en motiveert haar medewerkers om een actieve rol op te pakken.
3. Er is een beweging gestimuleerd en in gang gezet, waarbij medewerkers van de vakafdeling naar de frontoffice gaan om daar hun expertise in te brengen en een actieve rol in het dienstverleningsproces op te pakken. De frontoffice maakt omgekeerd dezelfde beweging.
4. Organisatiebreed zijn opleidingen georganiseerd, gericht op klantgericht werken, procesmatig werken, samenwerken in projecten, adviesvaardigheden en competenties. Speciale aandacht is er gegeven aan medewerkers in de frontoffice.
5. In functionering- en beoordelingsgesprekken binnen de gemeente Aalten staat het onderwerp dienstverlening prominent op de agenda.

Processen en besturing

1. Proces per proces wordt binnen de gemeente Aalten toegesneden (herontworpen) op de behoefte van de klant en het/de gewenste product/dienst. De stappen die de verschillende stadia van het product weergeven, worden in een systeem vastgelegd.
2. Product per product wordt de knip in het proces tussen frontoffice en backoffice geëvalueerd en zo nodig bijgesteld.
3. Op basis van resultaten van klanttevredenheidsonderzoeken, klachtenregistratie en signalen van klantenpanels worden procesverbeteringen doorgevoerd.
4. Het management van de gemeente Aalten stuurt aan op de gewenste producten en diensten als resultaat van processen, die aansluiten op de behoeften van specifieke klantgroepen.
5. De gemeente Aalten houdt statistieken bij van het gebruik van de verschillende kanalen, doorlooptijden, voortgang van zaakafhandeling op basis waarvan bijsturing plaatsvindt.

6. De visie operationeel

De klant kan in 2015 voor alle vragen aan de gemeente Aalten terecht bij de frontoffice, ongeacht het gekozen kanaal.

De gemeente Aalten heeft daarom een visie op het gebruik van de kanalen en de wijze waarop producten en diensten (ook van andere overheidsorganisaties) via die kanalen worden aangeboden. Daarnaast moeten klant én medewerkers inzicht hebben in de klantgegevens en de afspraken die de gemeente en andere overheidsinstellingen (voor zover relevant) eerder met deze klant maakten. Daarbij is de gemeente verplicht om gebruik te maken van gegevens die al beschikbaar zijn, waardoor voorkomen wordt dat deze opnieuw aan klanten worden gevraagd. Ook moet de klant steeds toegang hebben tot zijn gegevens. Het is duidelijk dat om dit mogelijk te maken hoge eisen gesteld worden aan de informatiehuishouding en de ICT-systemen.

Als de medewerker in de frontoffice het klantencontact op deze manier moet kunnen afhandelen, zal de gemeente Aalten tevens de onderliggende processen onder de loep moeten nemen. De frontoffice zal de regie moeten hebben op de klantcontacten en zal daarbij veel processtappen zelfstandig dienen te kunnen afhandelen. Daar waar voor complexe vraagstukken een beroep op de vakafdeling moet worden gedaan, moet dit vanuit de frontoffice gecoördineerd verlopen. De gemeente Aalten moet de processen en de sturing daarop ingericht hebben.

Tot slot vraagt een goede publieksbalie een zodanige ontwikkeling van mensen die er (gaan) werken, dat zij in staat zijn om inhoud te geven aan de kernwoorden die binnen de gemeente Aalten gelden als het gaat om de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen:

Durf, omgevingsbewustzijn, ondernemen ,verantwoordelijkheid.

Bovendien de zorg dat de totale gemeente gaat meewerken aan de doorontwikkeling van de dienstverlening. Antwoord© vraagt dus ook om verandering van leiderschap en medewerkers.

De klant moet er op kunnen vertrouwen dat de gemeente Aalten haar organisatie efficiënt en servicegericht inricht en anticipeert op maatschappelijke ontwikkelingen en nieuwe wetgeving. Hierdoor ervaart de klant dat de gemeente zorgvuldig, bedrijfsmatig en in antwoord op zijn behoefte

handelt. Er moeten veel activiteiten uitgevoerd worden om de dienstverlening in 2015 op een zodanig niveau te hebben dat wordt voldaan aan de daaraan gestelde eisen en ambities.

Om deze activiteiten in samenhang te kunnen verrichten, rekening houdend met de continue veranderende omgeving worden de lopende projecten, processen, procedures, systemen, aansturing en nieuwe acties op het vlak van dienstverlening in kaart gebracht en aangehouden tegen deze visie. Op basis daarvan kan worden vastgesteld welke activiteiten eventueel nog moeten worden opgepakt, wat de onderlinge samenhang is en welke prioriteiten er gesteld moeten worden.

Zoals gesteld onder hoofdstuk 3 'Visie gemeente Aalten' is het nodig om bij de uitvoering van het dienstverleningconcept procesgericht te werken om de de dienstverlening in het KCC in stappen te ontwikkelen. Bij dit ontwikkelingstraject zijn veel medewerkers nodig uit verschillende organisatieonderdelen. Binnen de gemeente Aalten staan we voor een verbindende aanpak en daarom wordt er een projectgroep KCC gevormd uit medewerkers die betrokken zijn bij de ontwikkeling van de frontoffice. Deze medewerkers hebben ook een taak die valt binnen het reguliere werk van de verschillende programma's. Binnenkort wordt een projectplan opgesteld om het KCC op te zetten en te operationaliseren op basis van het dienstverleningsconcept. In dit projectplan wordt een overzicht gegeven van de verschillende deelprocessen die met de ontwikkeling van het KCC samenhangen.

Op deze wijze koerst de gemeente Aalten aan op dienstverlening anno 2015!

Overzicht deelplannen

Deelplan	Doen
Algemeen	
De gemeente Aalten draagt zorg voor een goede dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.	Uitvoering dienstverleningsconcept
Van 80% van de gemeentelijke producten wordt in het KCC de aanvraag in behandeling genomen	Inrichten KCC
Digitale dienstverlening	
De digitale balie is een belangrijk dienstverleningskanaal	- Doorontwikkeling digitale dienstverlening als primaire opvang van klantcontacten. - Digitale dossiervorming, informatie moet op de meest gewenste momenten beschikbaar zijn.
Telefonische dienstverlening	
De telefonische dienstverlening is een belangrijk dienstverleningskanaal	- Het telefonische informatiecentrum is operationeel (TIC) - De telefoon is gescheiden van de fysieke balie
De gemeente Aalten doet 80% van de klantcontacten rechtstreeks af	Opleiding en training leden telefoonteam Ontwikkeling telefoon- en bezoekprotocol
Fysieke dienstverlening	
De fysieke dienstverlening richt zich op producten die zich vanuit hun aard niet lenen voor digitale en telefonische dienstverlening	Doorontwikkeling vakbalies
De fysieke dienstverlening wordt door de vakbalie op een zo hoog mogelijk serviceniveau afgedaan	Doorontwikkeling vakbalies
Bedrijfsvoering	
Afsprakensysteem	Implementatie van een afsprakensysteem. Afspraken kunnen via alle kanalen worden gemaakt.
Klantvolgsysteem	Implementatie van een klantvolgsysteem dat organisatiebreed wordt gebruikt.
Telefonische bereikbaarheid	Vernieuwing van de telefooncentrale met de overweging om te kiezen voor (gedeeltelijk) mobiele apparatuur.
Zaakgericht werken (inclusief digitaal dossier)	Implementatie van een compleet zaaksysteem: - alle klantvragen kunnen ongeacht het kanaal waarop dit is aangevraagd op dezelfde manier worden behandeld; - Informatie is op de meest gewenste momenten beschikbaar.

Servicenormen (kwaliteitshandvest)	Actualiseren van de servicenormen waarin het kwaliteitsniveau van de dienstverlening is vastgelegd.
Website	Actualiseren van de informatie.
Gegevenshuishouding (éénmalige gegevensverstrekking)	Gegevens die nodig zijn voor de dienstverlening worden verzameld in een centraal gegevensmagazijn.
Opleidingsplan	Er wordt een opleidingsprogramma opgesteld waarin de focus zal liggen op het klantgericht denken en handelen van de medewerkers van de gemeente Aalten in het algemeen en specifiek als het gaat om de medewerkers die gaan functioneren in de frontoffice (het eigenlijke KCC).
Geo-informatievoorziening	De informatie is op orde en ondersteunt de frontoffice en de vakafdelingen. De informatie is digitaal toegankelijk voor zowel de medewerkers van de gemeente Aalten als de klant.
Werkprocessen	Product per product wordt de knip in het proces bepaald tussen frontoffice en backoffice.
Statistiekgegevens	De informatie kan gegenereerd worden uit de verschillende systemen.

Bijlage schema de vijf fasen van Antwoord©



Fase 1: Dienst geeft antwoord
De gemeente heeft voor enkele productenclusters een aparte frontoffice met eigen contactgegevens en kanalen. Er is een front office voor een productencluster per dienst, sector,afdeling of juist per doelgroep. Voorbeelden zijn de front office Belastingen, het zorgloket en het bedrijvenloket. Het contact tussen burger en gemeente verloopt voornamelijk via fysieke balies en de telefoon. Kenmerkend voor deze fase is dus dat de frontoffices nog geïsoleerd van elkaar zijn georganiseerd.

Fase 2: Kanaal geeft antwoord
De gemeente heeft per kanaal één duidelijke ingang. De gemeente heeft één telefoonnummer, één website en een zoveel mogelijk geconcentreerde balie. De dienstverlening per kanaal bestaat uit meer producten en diensten en gaat per product verder (naast informatieverstrekking ook aanvraag). Vanaf deze fase kan de gemeente ook informatie verstrekken van andere overheidsorganisaties zoals Postbus 51-informatie. Kenmerkend voor deze fase is dat de kanalen nog niet in samenhang worden bestuurd.

Fase 3: Frontoffice geeft antwoord
De burger komt aan de hand van zijn specifieke situatie of vraag op een logische plek bij de gemeente binnen: de frontoffice. Vanuit de gemeentelijke visie op dienstverlening is voor de afhandeling van contact met de burger dit frontoffice opgezet. In de frontoffice komen alle distributiekanalen samen

onder één set adresgegevens. Het maakt voor de burger niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist en volledig, onafhankelijk van het gekozen kanaal. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffice nog niet de regie neemt op het contact met de burger: complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice en zijn dan uit het vizier van de frontoffice.

Fase 4: Gemeente geeft antwoord

Het KCC neemt de regie op de afhandeling van het contact met de burger. Het KCC zet bij meervoudige vragen de individuele enkelvoudige aanvragen uit en bewaakt de afhandeling. De contacten die de burger heeft binnen een kanaal zijn bij een frontofficemedewerker inzichtelijk waardoor de burger zonder problemen kan overstappen naar een ander kanaal. Het KCC verbetert de dienstverlening, ook in de achterliggende afdelingen en voegt daar proactieve elementen aan toe. Kenmerkend aan deze fase is dat het KCC nog niet alle producten en diensten van de overheid kan afhandelen.

Fase 5: Overheid geeft antwoord

De gemeente is voor de burger dé ingang voor nagenoeg alle vragen aan de overheid en handelt 80% van de vragen van de burger aan de overheid in één keer goed af. De frontoffice levert producten en diensten van een toenemend aantal aangesloten overheidsorganisaties van alle overheidslagen en ketenpartners. De servicenormen zijn daarbij net zo hoog als bij fase 4 voor de gemeente gelden. De regie op de keten wordt door het KCC gevoerd.