Gemeente Kerkrade

Visie op dienstverlening



Inhoud

- Introductie, waarom een visie op dienstverlening
- De vier pijlers van de dienstverlening en het Handvest.
- Klant Centraal – ‘klant’ ?
- Persoonlijk vs. Digitaal
- Transparantie en Participatie
- De Menselijke Maat
- Slotronde: Actiepunten

Waar waren we gebleven ?

- We gingen ophalen ingrediënten visie (buiten naar binnen):
- Verengingen
- Ondernemers
- Burgers (wijkpanels)
- Medewerkers (werknemer panel)
- Raad
- MT’s
- Directie
- College

Na zomerreces

- Concretiseren, vervolgsessie raad en ter besluitvorming voorleggen college
- Vervolgstappen dienstverleningsconcepten - aanpak

Gemeente Kerkrade



Enkele kenmerken Bupl

- ca. 45.600 inwoners
- ‘Frontoffice’ - Identiteitsmanagement & Dienstverlening (klantadviseurs – Balie en KCC)
- ‘Backoffice’ - Persoonsinformatiemanagement (Vestigingen/kwal. BRP, Adreskwaliteit, Burg. Stand en Verkiezingen)
- Totaal ca. 40 medewerkers
- Reisdocumenten nu gemiddeld … per jaar
- Baliecontacten nu gemiddeld … per jaar
- KCC contacten gemiddeld … per maand – … per jaar

Gemeente Kerkrade



Enkele kenmerken Bupl

- ca. 45.600 inwoners
- ‘Frontoffice’ - Identiteitsmanagement & Dienstverlening (klantadviseurs – Balie en KCC)
- ‘Backoffice’ - Persoonsinformatiemanagement (Vestigingen/kwal. BRP, Adreskwaliteit, Burg. Stand en Verkiezingen)
- Totaal ca. 40 medewerkers
- Reisdocumenten nu gemiddeld 7.500 per jaar
- Baliecontacten nu gemiddeld 28.000 per jaar
- KCC contacten gemiddeld 3.500 per maand – 42.000 per jaar

Gemeente Kerkrade



Wie zet de inwoner centraal



Gemeente Kerkrade



Basis ontevredenheid burgers

1. **Onzichtbaarheid van de overheid**: het beeld van een overheid die steeds verder van de burger af is komen te staan (wie is aanspreekbaar?).

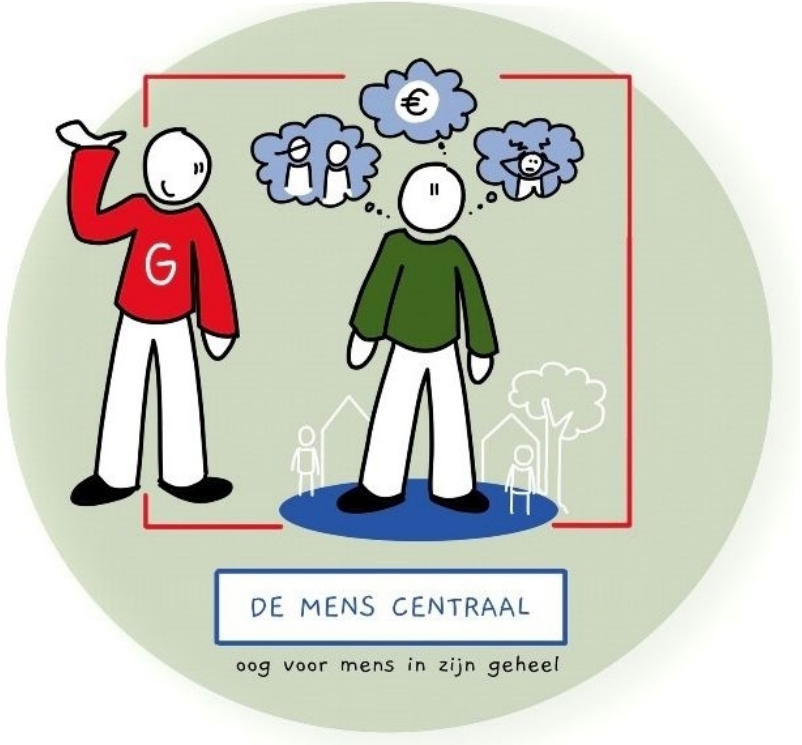
2. **Het gevoel niet gezien te worden** door de overheid (serieus nemen en ‘zeggen wat je doet, doen wat je zegt’).

3. **Onvoldoende transparantie:** Gevoel van ongelijke behandeling en onvoldoende zicht en betrokkenheid bij besluitvormingsproces. Effect onvoldoende transparantie.

Gemeente Kerkrade



We maken met elkaar een visie (1)

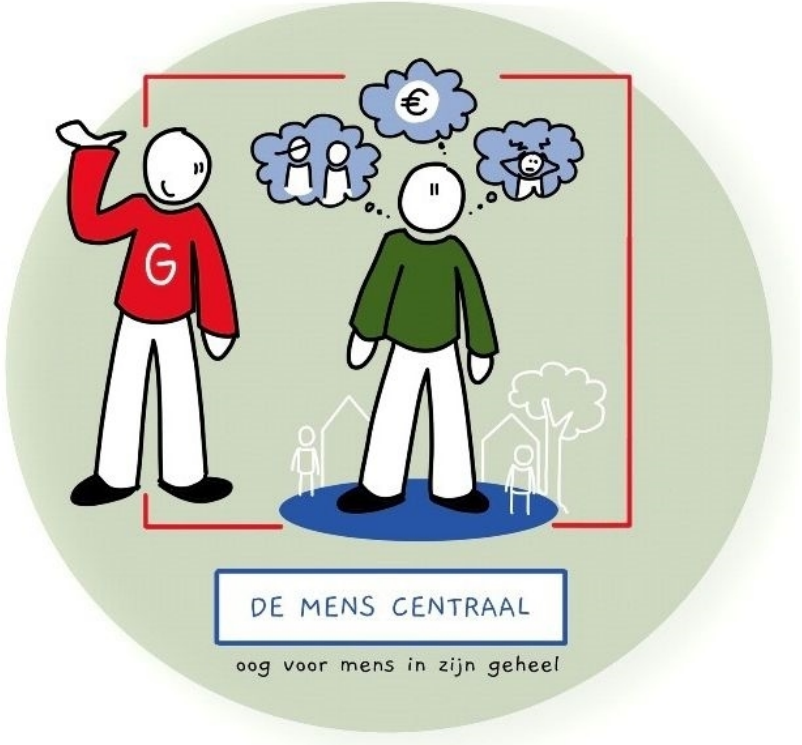


Vanuit verschillende rollen **verlenen wij (gemeente) een dienst**

- publieke dienstverlener,
- vergunningverlener,
- toezichthouder,
- handhaver,
- belastinginner,
- beheerder,
- (beleids-)ontwikkelaar en
- ondersteuner.

Gemeente Kerkrade

We maken met elkaar een visie (2)



Onze visie op dienstverlening rust op vier pijlers:

1. Klant centraal
2. Persoonlijk waar het nodig is en Digitaal waar het kan
3. Efficiënt en Effectief Werken
4. Samenwerken voor Resultaat

We gaan nu met elkaar verdiepen in deze 4 pijlers

Gemeente Kerkrade

Klant centraal

- Is het een klant, inwoner, client, burger ? Welke terminologie gebruiken wij en vanuit welk perspectief ? (inwoner/ondernemer/ambtenaar)
- Wat betekent voor u ‘klant centraal’
- Heeft u voorbeelden van hoe het zou moeten maar ook hoe het niet moet.



Gemeente Kerkrade

Persoonlijk waar het nodig is en Digitaal waar het kan

Bespreek met elkaar:

- Hoe kan de dienstverlening het beste worden afgestemd op de klant
- Hoe borgen we de toegankelijkheid van zowel digitale als persoonlijke dienstverlening
- Efficient en effectief werken, wat is het uitgangspunt ?
- Heeft u voorbeelden van hoe het zou moeten maar ook hoe het niet moet.



Gemeente Kerkrade

Handvest overheid-burger

Handvest

1. We zijn voor u bereikbaar en laten u weten hoe u ons kunt bereiken (aan de balie, telefonisch en per e-mail) en wie uw contactpersoon is.

2. In ons contact met u zijn we duidelijk en gebruiken we klare taal. We zeggen wat we doen en we doen wat we zeggen.

3. Als we informatie van u vragen, leggen we uit wat we van u willen weten en waarom.

4. We bieden u toegang tot alle informatie over het verloop van onze besluitvorming die voor u van belang is, desgewenst via een digitaal systeem.

5. Naar uw vraag of probleem luisteren we serieus. Samen met u zoeken we naar een oplossing. Als we zelf geen oplossing kunnen bieden, dan helpen we u verder.

6. We nemen onze besluiten zo snel mogelijk, in ieder geval binnen de wettelijke termijn.

7. We benaderen besluiten die we nemen niet ‘zwart-wit’ en kijken met een open blik naar wat er mogelijk is.

8. Als we een besluit nemen dat voor u belangrijk is, dan zorgen we ervoor dat dit voor u niet als verrassing komt. We leggen u uit waarom we dat besluit nemen.

9. Als we een besluit over u nemen waar de wet schuurt met wat het beste besluit lijkt, kijken we met meerdere collega’s naar uw zaak, voordat we een beslissing nemen.

10. Als u een klacht of bezwaarschrift bij ons heeft ingediend, nemen we binnen een week persoonlijk contact met u op. We bespreken met u hoe we uw klacht of bezwaar het beste kunnen behandelen.

11. Als we ons niet kunnen houden aan de regels van dit Handvest, leggen we u uit waarom.

Gemeente Kerkrade



Transparantie en participatie

- Transparantie dienstverleningsproces, een inwonerportaal ?
- Transparantie besluitvormingproces, wat verstaat u daaronder ?
- Helpt het handvest ?



Gemeente Kerkrade

De menselijke maat…

- Handvest 7 en 9
- Welke knelpunten zien we ?
- Hoe kan de raad ondersteunen ? .. denk ook aan menselijke maat en bewaken rechtvaardige besluitvorming
- Welke rol heeft u hierin ?
- Efficiënt en effectief versus klantgericht, afwegingskader ?



Gemeente Kerkrade

Visie op dienstverlening is uitgangspunt huisvesting







Gemeente Kerkrade

Actiepunten

- Wat moeten we meenemen in de visie ?
- Welke actiepunten heeft u voor ons?
- Welke actiepunten heeft u voor uzelf ?
- Hoe volgen we het proces (monitoring, burger/klant- tevredenheidsonderzoek, …)

Gemeente Kerkrade



Bedankt voor uw aandacht!



Gemeente Kerkrade