



Visie op Dienstverlening

22 juni 2017

Commissie MBZ



Visie op dienstverlening

- Zoals in de outputplanning opgenomen presenteren wij vandaag de visie op dienstverlening 2020.
- De vorige visie op dienstverlening is verlopen (2016) en achterhaald.



Dienstverlening centraal

- Het dienstverleningsconcept Antwoord© dat gemeenten hielp de contacten met burgers en bedrijven op professionele wijze af te handelen, wordt al langere tijd niet meer ondersteund door VNG/KING.
- Antwoord© is afgelopen.



De wereld om ons heen blijft veranderen

- Coalitieakkoord
 - De (participatie)samenleving verandert steeds sneller
 - Communicatie schept verwachtingen. Inwoners hebben ook recht op terugkoppeling en evaluatie
 - De huidige strategische toekomstvisie is in nauw overleg met de burgers van Stein opgesteld
- Strategische toekomstvisie
 - Kernwaarde: Een dienstverlenende gemeente
 - Ambitie: Dienstverlening dicht bij de burgers



De Steinse maatschappij is digitaal en weet ons steeds
meer te vinden

Gemeente *Stein*



facebook®





Ambitie: Dienstverlening dicht bij de burgers

- Onze toekomstvisie is gericht op onze kracht: de lokale gemeenschappen van de vijf kernen van Stein. De gemeente wil er zijn voor de inwoners en bedrijven in die kernen. De gemeente is en blijft het aanspreekpunt voor de burger. Daarbij moet de gemeente uit blijven gaan van het belang van de burger: **het in tijd, snelheid en kwaliteit optimaal bedienen als klant**. Om dit te bereiken moet de gemeentelijke organisatie zich verder ontwikkelen in het licht van de nieuwe overheid.



Insteek visie op dienstverlening



Strategische cyclus

- Belichten → Wat gebeurt in en om ons heen?
- Richten → Nieuwe visie / doelen stellen
- Inrichten → Implementatie
- Verrichten → Uitvoeringsagenda uitvoeren
- (Evalueren & Bijsturen) →
Verbeteringen consolideren, nieuwe werkwijze verankeren in cultuur

Service verlenen

SLIM



De klant kan kiezen welk kanaal hij kiest om gebruik te maken van onze dienstverlening. We stimuleren digitaal waar het kan, persoonlijk waar dat nodig is.

SNEL



Korte doorlooptijden. Klanten (inwoners, ondernemers) willen graag direct antwoord wanneer ze contact opnemen. Direct inzicht in informatie en beschikbaarheid collega's is van belang.

SOEPEL



Wij zijn niet star. Wij denken mee, begeleiden (waar nodig) en adviseren de klant. We gebruiken wat we weten van de klant. De eigen verantwoordelijkheid nemen we niet over.

SLANK



Eenvoudige procedures. Oftewel Lean. Het opzetten van 'Lean'-processen is gericht op het voorkomen van verspilling.

Gemeente *Stein*



Hoofdlijnen visie op dienstverlening

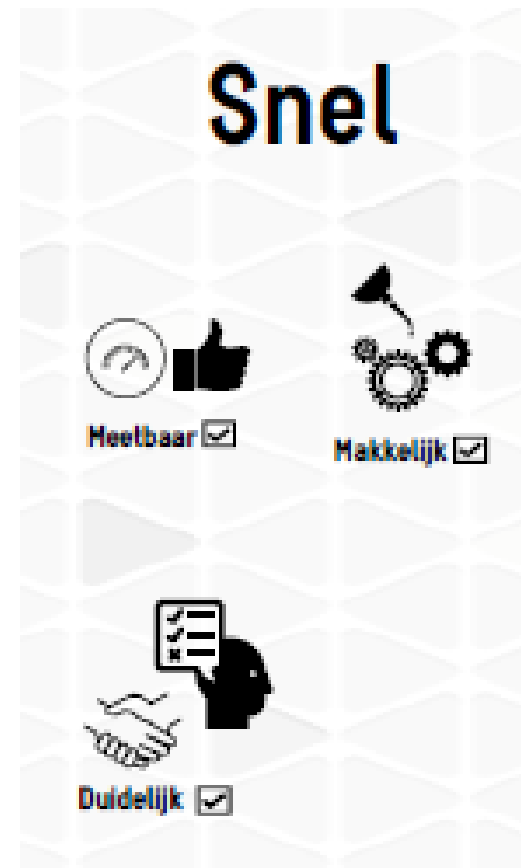


- De klant kiest welk kanaal hij gebruikt voor onze dienstverlening.
- We stimuleren: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig.





- Korte doorlooptijden.
- Klanten (inwoners, ondernemers) willen graag direct antwoord wanneer ze contact opnemen.
- Direct inzicht in informatie en beschikbaarheid collega's is van belang.





- Eenvoudige procedures Oftewel Lean. Het opzetten van ‘Lean’-processen is gericht op het voorkomen van verspilling.





- Wij zijn niet star. Wij denken mee, begeleiden (waar nodig) en adviseren de klant.
- We gebruiken wat we weten van de klant.



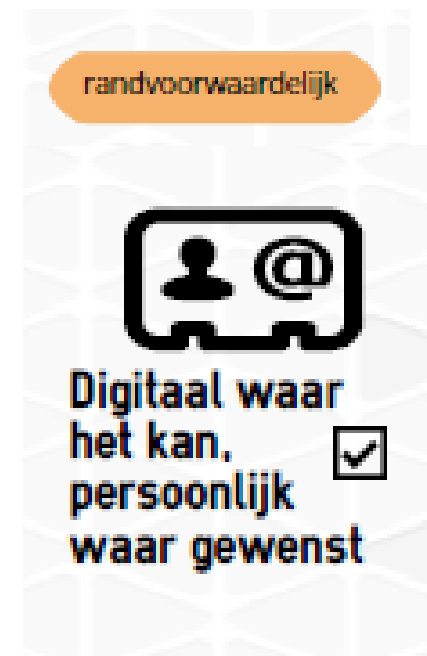


- Veilig – informatiebeveiliging en privacy vormen een hard kader.
- Flexibele organisatie is nodig om dienstverlenend mee te bewegen met de veranderende maatschappij





- Niet iedereen is digitaal. Ons servicelevel houden wij hoog ook voor ouderen, laaggeletterden en ondernemers. Deze doelgroepen wensen vaker persoonlijk contact.





- De kernwaarde ZELF staat centraal voor het succes van onze dienstverlening:
 - Eigen verantwoordelijkheid ambtenaar (vb. SMART inzicht geven in proces)
 - Eigen verantwoordelijkheid klant (vb. Inzicht: wat kan wel/niet)



Concept-Dashboard klanttevredenheid 2017



Klanttevredenheid
algemeen

Cijfer  



Digitale balie
(inwoners)

Cijfer  



Balies

Cijfer  



Digitaal
ondernemersloket

Cijfer  



Receptie

Cijfer  



Verhouding analoge /
digitale aanvragen

Aantal  



% telefoontjes opgenomen
in normwachtijd

Getal  



Aantal telefoontjes
(telefooncentrale) per
inwoner

Cijfer  

Effectief
dienst
verlenen is
meten



onze ambitie

Onze toekomstvisie is gericht op onze kracht: de lokale gemeenschappen van de vijf kernen van Stein. De gemeente wil er zijn voor de inwoners en bedrijven in die kernen. De gemeente blijft als ambitie houder: het in tijd, snelheid en kwaliteit optimaal bedienen van elke klant. Om dit te bereiken gaat de gemeentelijke organisatie mee met de maatschappij en ontwikkelt zich verder in het licht van de nieuwe overheid. ?

onze service

Om toegevoegde waarde aan onze klanten te blijven aanbieden, gaan we met onze tijd mee en definiëren wij onze service(niveaus) als optimaal om onze klanten slim, snel, slank en soepel te helpen.

Slim → alle kanalen zetten wij open
Snel → korte doorlooptijden
Slank → eenvoudige procedures
Soepel → meedelen, adviseren en begeleiden van onze klanten

onze focus

Slim



Snel



Slank



Soepel



DIENTVERLENING DICHTERBIJ



De stap naar buiten

moderne ambtenaar



Communicatie &
Dienstverlening ✓

onze kernwaarden



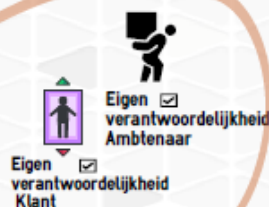
Digitaal waar
het kan,
persoonlijk
waar gewenst ✓



Veilig ✓



Flexibele
organisatie ✓





Besluitvorming

- De vraag: verbeteren wij de service van de gemeente aan de Steinse maatschappij met deze visie op dienstverlening?
 - Wetende dat de Steinse maatschappij al digitaal is. En ook digitaal service verdient (o.a. terugkoppeling en inzicht in status).
- Zoja, dan gaan wij graag aan de slag om de visie op dienstverlening te laten landen in de volledige Steinse dienstverlening



Vragen?