



Van samen naar beter¹

Samen werken; Voor de burger

Visie op dienstverlening 2020
Afdeling Dienstverlening
Versiedatum: 30-05-2017

¹ Uit: jaarschijf 2017 van bedrijfsplan 2016 - 2019

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.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
1. Inleiding	3
2. Aanleiding	4
3. Afbakening van dienstverlening	5
4. Waar staan we nu?	5
5. Ontwikkelingen en trends	6
6. De bouwstenen; Dienstverleningsconcept	7
7. Naar de klant toe	7
8. 4S – Slim, Snel, Slank en Soepel	8
9. Implementatie < wat gaan we bereiken>	9

1. Inleiding

De maatschappij staat niet stil. Ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor hoe de klant de dienstverlening van de gemeente Stein beleeft. Internet behoort inmiddels tot de basisbehoeften van de mens, met de kanttekening dat niet elke klant digitaal is of wil zijn. De visie op dienstverlening helpt de gemeente om met de veranderende maatschappij(wensen) in onze gemeente mee te bewegen.

Wat wil een dienstverlenende gemeente?

Wij willen toegevoegde waarde bieden aan onze klanten. Die toegevoegde waarde is een combinatie van de producten en de diensten die we leveren en vooral de service waarmee we dat doen.

Hoe helpen wij onze klanten?

De 4 s-én van onze service: Slim, snel, soepel en slank.

- Slim → wij zetten alle kanalen open: de klant kiest
- Snel → Time to Market van klantvraag naar antwoord is zo kort mogelijk.
- Soepel → wij denken mee, adviseren en begeleiden. Wat wij weten van de klant stellen wij ter beschikking.
- Slank → oftewel Lean. Het opzetten van 'Lean'-processen is gericht op het voorkomen van verspilling.

Creatieve samenwerking

Op veel fronten staan wij open voor en onderzoeken mogelijkheden voor samenwerking. We werken al samen binnen en buiten de Westelijke Mijnstreek met andere overheidspartners, zoals BSGW (belastingen), RUD (milieu) en RWM (afval). Wij werken ook samen met onze inwoners (DOP's), bedrijven (Ondernemersverenigingen), kennisinstellingen en ketenpartners.

Wij zien samenwerking als voorwaarde om onze doelstelling te verwezenlijken: *Zelfstandig blijven en de dienstverlening aan onze klanten verbeteren.*



EEN PROFESSIONELE , FACILITERENDE EN FLEXIBELE
ORGANISATIE WAAR WE TROTS OP KUNNEN ZIJN.

Samen naar Beter
Bedrijfsplan 2016 - 2019
Gemeente Stein

DIENTSTVERLENING DICHT BIJ ONZE KLANT
ALS GEMEENTE WILLEN WE ONZE
DIENSTVERLENING AAN BURGER EN ONDERNEMER
OPTIMALISEREN, OMDAT DE MODERNE BURGER
STEEDS MEER BEHOEFTE HEET AAN EEN
KLANTGERICHTE, EFFICIËNTE EN
DIENSTVERLENENDE OVERHEID.

Het Stein van morgen
Toekomstvisie gemeente Stein 2011 - 2021
Gemeente Stein

2. Aanleiding

Het idee van de vorige visie op dienstverlening is om met het Klant-ContactCenter (KCC) voor de burger één toegangspunt te hebben voor overheidsdienstverlening in de brede zin van het woord. Doel was dat 80% van de klantvragen door KCC wordt beantwoord.

Ons KCC is een gestroomlijnd doorgeefluik of schakelportaal en ontwikkelt steeds betere manieren om de klant snel en daadkrachtig door te verbinden naar antwoord. Echter, 80% van alle overheidsvragen kunnen zij niet beantwoorden.

KING (Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten, van VNG) ondersteunt het 80% Antwoord-principe niet meer. Klanten verwachten veel van hun gemeente en vinden snel communicatiekanalen waar zij wensen en ideeën over dienstverlening kenbaar maken. Zo neemt de aandacht en de interactie op de gemeentelijke facebookpagina almaar toe.

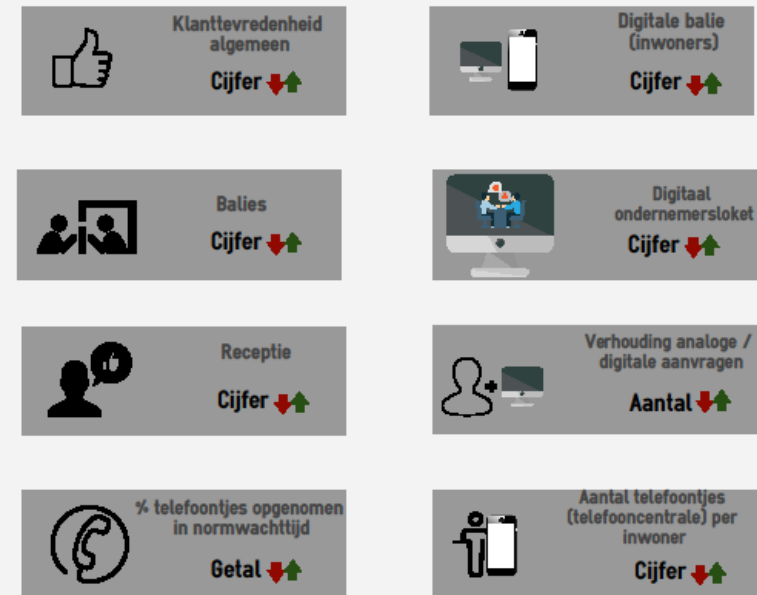
Ten aanzien van dienstverlening kunnen nieuwe informatie en communicatiemiddelen ons meer inzicht geven in de wensen van klanten dan nu het geval is. En de juiste ICT-middelen kunnen ons dan adequater in laten spelen op wensen. Een concept als toptaken-website is hiervan een voorbeeld.

Gericht op de toekomst lopen momenteel meerdere ontwikkelingen die relevant zijn voor de wijze waarop wij onze dienstverlening richting klant vorm kunnen geven.

Gelet op verwachtingen en ontwikkelingen is deze visie op dienstverlening dé stap naar voren om te focussen op de klant.

VISUALISATIE OP VOLGENDE PAGINA wordt nog aan gewerkt: In 2017 start een KTO om de basis op orde te krijgen. En dan maken we een visueel overzicht.

Concept-Dashboard klanttevredenheid 2017



Wat verwachten burgers van hun overheid?

3. Afbakening van dienstverlening

De visie op dienstverlening gaat over de manier hoe wij de toegang tot onze organisatie organiseren. Onze klanten geven wij graag service én duidelijkheid over wat wij wel en niet kunnen.

De afdeling dienstverlening fungeert ook als doorgeefluik naar de rest van de organisatie. De kwaliteit van dienstverlening wordt daarbij niet of niet alleen bepaald door de wijze van doorverbinden. Is dit vriendelijk en snel genoeg? Bekendheid met wensen van klanten (geuit op social media) en kwaliteit van advies van betreffende vakafdeling zijn eveneens van belang.

Dienstverlening raakt alle werkzaamheden van de gemeente en raakt iedereen. Onafhankelijk of er direct of indirect contact met de klant is. Alle werknemers dienen zich bewust te zijn van hun rol in het geheel. In de implementatie is borging van belang. Dat is ook het leerpunt van de vorige visie op dienstverlening.

In deze visie richten wij ons op individuele contacten met klanten. Klantdenken bepaalt onze meer persoonlijke benadering van burgers, bedrijven en instellingen. Wij stimuleren ook intern het klantdenken. Vakafdelingen zetten de kaders neer en KCC voert deze uit (bijv. wanneer is welke afdeling bereikbaar?). Belangrijk is dat de juiste informatie op de juiste plek terechtkomt conform onze service op pagina 8. Want Dienstverlening is van ons allemaal.

4. Waar staan we nu?

De klant went niet aan de huidige website van de gemeente. Aan de balies merken wij bijvoorbeeld dat klanten informatie niet volledig lezen op de website. Ook niet wanneer zij hun afspraak online plannen. Klanten verwachten wel aan de balie direct te krijgen waar zij voor komen. In de praktijk is dit onmogelijk zonder aan wettelijke vereisten te voldoen. Het gaat vaak om simpele zaken zoals kopie identiteitsbewijs van de andere (niet aanwezige) ouder. Echter eigen verantwoordelijkheid blijft ook bij de burger liggen. En dienst verlenen betekent ook duidelijk communiceren.

Ondernemers hebben andere verwachtingen dan inwoners. Thema's voor ondernemers zijn belegd in het economisch beleidsplan. We hebben het DOP's-Gewijs werken ingevoerd waardoor we dienstverlening meer naar de klant brengen.



5. Ontwikkelingen en trends

Bij bepalen waar wij naartoe willen, moeten we niet alleen naar binnen kijken, maar vooral om ons heen. De maatschappij staat niet stil en vindt continu iets van de dienstverlening van de overheid. Ontwikkelingen in de omgeving zijn bepalend voor hoe de klant tegen dienstverlening aankijkt. De visie op dienstverlening helpt de gemeente om met de veranderende maatschappij(wensen) mee te bewegen.

Na de afgelopen crisis is de maatschappij aan het veranderen. Internet behoort niet alleen in de piramide van Mazlov tot de basisbehoeften van de mens. Ook in het beleid van het huidige kabinet is dit geland. Dit gaat samen met de ontwikkeling van behoeften van de klant. De klant verwacht in deze tijden dienstverlening van de overheid online. De ontwikkeling van offline dienstverlening heeft onze aandacht. Bestaan balies nog wel in de toekomst?

Wij maken de kanttekening dat het in deze tijd ook steeds duidelijker wordt dat niet alle groepen even hard participeren in de maatschappij. Er is een digitale kloof tussen klanten die zich wel en niet digitaal weten te redden.

Netwerken en samenwerkingsverbanden groeien onder meer door het gemak van social media als communitybuildingtools. Zo komen er steeds meer online platforms waar mensen zaken kunnen delen of (uit-)lenen al dan niet tegen betaling of ruiling van dingen en soms zelfs gratis uitlenen aan elkaar (Facebook, Twitter, Wikipedia, Uber, AirBNB, ruilen.nl, Peerby etc).

Deze ontwikkeling staat niet stil en het is zichtbaar dat de overheid hier mee worstelt. Bestaande instrumenten zoals belastingen en overige wet- en regelgeving sluiten niet of nauwelijks aan op de verandering. De oplossing voor een betere aansluiting van de overheid op de maatschappij is dan ook niet gelegen in het krampachtig vasthouden aan oude principes en werkwijzen. De huidige ontwikkelingen vergen een verandering in de benadering van (be-)sturing.

Toekomst voorspellen

De omgeving van de gemeente Stein ziet er in de toekomst onder meer als volgt uit:

- Belang online: een omgeving waarin online een grote rol speelt en ontwikkelingen razendsnel blijven gaan.
- Transparantie: door (big) data kan iedereen bij het beschikbaar komen van onderzoeken direct vergelijkingen trekken met andere gemeenten of overheidsinstellingen.
- Klanten zijn zelf regisseur: Burgers en ondernemers zoeken zelf data en informatiestromen. De overheid kan faciliteren door (openbare) overheidsinformatie toegankelijk te maken middels visualisaties en video.
- Kloof tussen beleid (formele regels, vereisten, controle, risicovermijding) en beleving (netwerken, eigen kracht, vertrouwen en samenwerking) staan op gespannen voet met elkaar.
- Behoeftte aan offline contact blijft. Men blijft zoeken naar verbondenheid (ook online communities).

We richten ons op mensen. Niet op het koud aanbieden van producten. De mens blijft centraal staan in de dienstverlening van onze gemeente. Onze visie op dienstverlening is gericht op onze kracht: de lokale gemeenschappen van de vijf kernen van de gemeente Stein. We bewegen met de (digitale en maatschappelijke) ontwikkelingen mee en gaan naar de klant toe. Uitgangspunt is “Digitaal waar het kan, persoonlijk waar gewenst”. Eveneens randvoorwaardelijk zijn informatiebeveiliging (o.a. voor bescherming privacy en data van burgers) en een flexibele organisatie. Wij bewegen verantwoord mee met de maatschappij.

6. De bouwstenen; Dienstverleningsconcept

Als de omgeving van de gemeente er, als zojuist beschreven, uitziet dan zijn de volgende zaken van belang voor gastvrije op-service-gerichte dienstverlening:

- Beschikking over actuele informatie over aanbod dienstverlening: inzicht in aantallen aangeklikte producten, uitgegeven producten, etc. Met historische data kan bezetting nog beter op aanvragen worden afgestemd.
- Monitoren (online) klantwensen: wat vindt de klant belangrijk? Waar stoort hij zich aan? Wat wil hij anders/beter? Met klantonderscheid tussen burgers, verenigingen en ondernemers kan passend service worden verleend.
- Persoonlijke drive van iedere medewerker: communicatie en dienstverlening horen voor de nieuwe ambtenaar als twee zijden van een medaille bij elkaar (in het cultuurtraject staan deze elementen centraal).
- Gebruik maken van en open staan voor ICT-innovatie om met de maatschappij mee te bewegen. Meebewegen met de maatschappij en bewust kiezen waarin we wel en niet meegaan.
- Centraal ontsluiten van informatie. Één systeem waarin wij informatie over de klant altijd en overal (alle afdelingen) ter beschikking hebben. Altijd 'Zaak, tenzij ...'. (hier is een nadrukkelijke link met het informatiebeleidsplan).

7. Naar de klant toe

Een manier om de dienstverlening van de gemeente richting klant te verbeteren, is door naar de klant toe te gaan. Te denken valt aan:

- Voor inwoners:
 - Uitleg en informatie over gemeentelijke producten
 - Op locatie bezoeken (oa keukentafelgesprekken)
 - Reisdocumenten bezorgen ipv afhalen
 - Meer digitaal aanvragen
- Voor verenigingen:
 - Uitleg en informatie over gemeentelijke producten
 - Inzicht geven in beoordeling door gemeente
- Voor ondernemers:
 - Uitleg en informatie over gemeentelijke producten
 - Op locatie bezoeken
 - Eigen digitaal loket

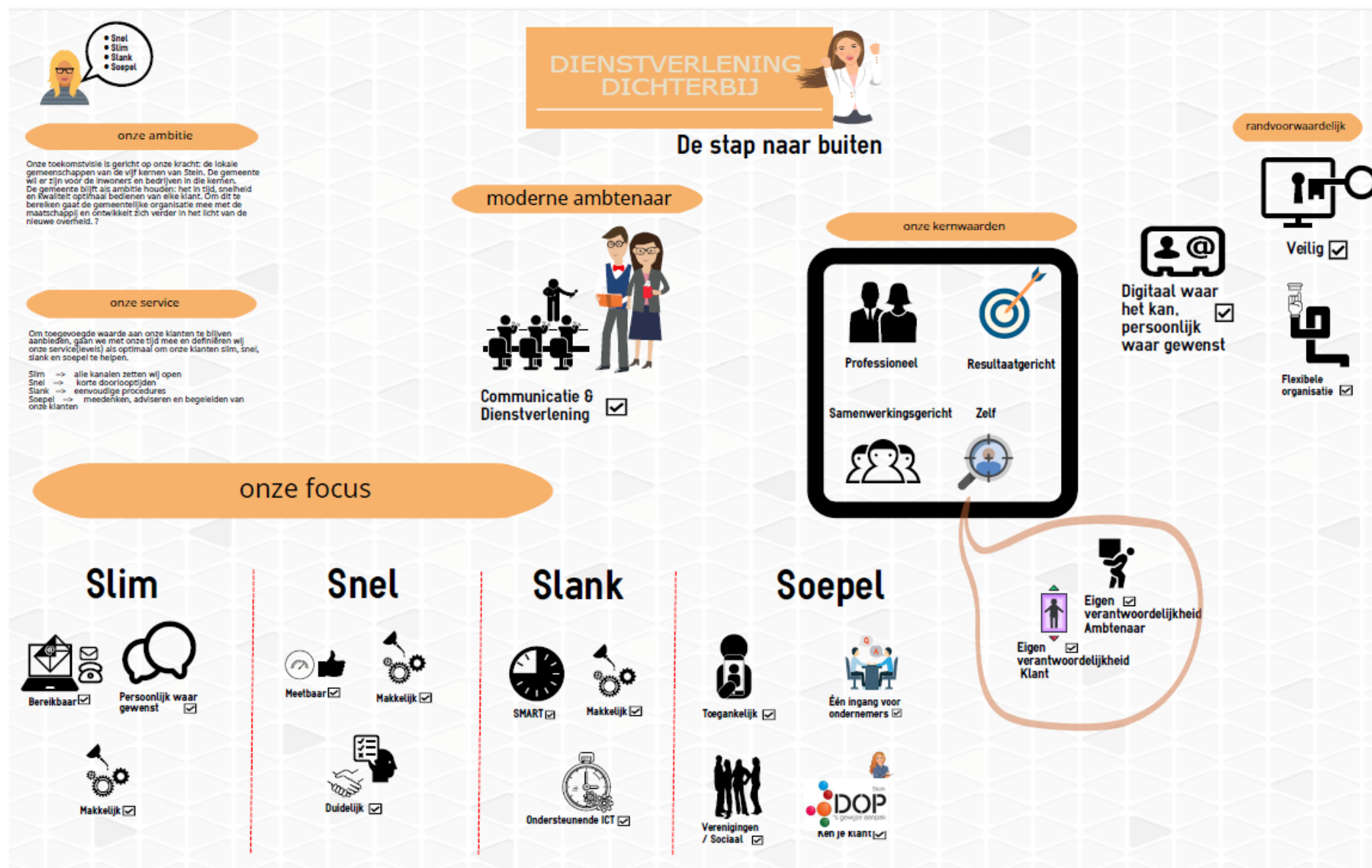
Naar de klant gaan, betekent aansluiten bij bestaande ontwikkelingen/beleidskeuzes, zoals meegaan met de DOP's gewijze aanpak, de uitrol van het economisch beleidsplan en grote projecten. Dit kan middels bijeenkomsten en informatiestands.



Uitgangspunten voor de doorontwikkeling van het dorpsontwikkelingsproces in de gemeente Stein 2015-2020

8. 4S – Slim, Snel, Slank en Soepel

Dat is ónze visie op dienstverlening



9. Implementatie < wat gaan we bereiken>

In de uitvoeringsagenda staan in twee tabellen activiteiten omschreven voor uitvoering te geven aan deze visie op dienstverlening.

De eerste tabel betreft algemene activiteiten.

De tweede tabel bevat activiteiten die vallen onder één specifiek element van visie op dienstverlening.

		Wat	Wanneer
Algemeen	0.1	KTO & Client-tevredenheidsonderzoek (nulmeting voor monitoring) - Uitvoeren - Resultaten delen & Verbeterpunten implementeren	2017 (-2018)
	0.2	Bereikbaarheid: - Onderzoek bereikbaarheid totale gemeente - Opstellen bereikbaarheidsconcept	2017-2018
	0.3	Visie verankeren in cultuur	2017-2018
	0.4	Ruimte om te experimenteren om digitale instrumenten in projecten in te zetten voor verbetering dienstverlening naar en communicatie met onze klanten	Doorlopend

S		Wat	Wanneer
Slim – alle kanalen open	1.1	Nieuwe website	2017 – 2018
	1.2	Implementatie telefooncentrale	2017
Snel – korte doorlooptijden	2.1	Meldingen openbare ruimte	2017
	2.2	(Proces)optimalisatie KCC: optimaliseren eerste contact met klant: - Onderzoek openingstijden: avondopenstelling - Klantvriendelijk hal verbeteren: koffie/thee wachtenden	2017 - 2018
	2.3	Reisdocumenten thuisbezorgen	2017
Slank – eenvoudige procedures	3.1	Lean traject (incl. beschrijven processen)	2017 – 2018
	3.2	Telefoonprotocol	2017
	3.3	Informatiebeleidsplan (richting digitale agenda 2020) inclusief projectenkalender	2017
Soepel - begeleiden klanten	4.1	Doorontwikkeling digitaal ondernemersloket	PM
	4.2	Doorontwikkeling digitalisering vergunningen	2017

Hoofdstuk 10 Implementatie dienstverlening

Na vaststelling van de visie op dienstverlening gelden de kaders van de visie op dienstverlening voor projecten en activiteiten die vanaf dat moment plaatsvinden.

Om de kaders in de organisatie te implementeren, vindt gestructureerd vertaling plaats naar de organisatie en de verschillende organisatieonderdelen:

- De organisatie verwerkt de visie in het strategisch plan / de strategische plancycclus. Hierin wordt ook beschreven hoe de organisatie werkt conform visie op dienstverlening. Hierbij geldt de visie ook als basis voor interne samenwerking.
- De afdelingen geven in hun jaarplannen aan hoe hun projecten, taken en activiteiten plaatsvinden binnen of conform de gestelde kaders, zoals concreet vertaald in het strategisch plan (w.o. bedrijfsplan).
- Projecten voldoen aan de kaders van de visie op dienstverlening en worden regulier financieel gemaakt (met dekking) in de projectplannen en landen in de begrotingscycclus.

Dat betekent dat financiële vertaling nu niet aan de orde is of kan zijn.

Adoptie visie op dienstverlening

Naast implementatie in de strategische plancycclus is implementatie in de cultuur (adoptie) essentieel. Dienstverlening vindt voornamelijk plaats in de interactie die wij met onze klant hebben oftewel het gaat over de wijze waarop wij 'dienst verlenen' en de wijze waarop het menselijk contact plaatsvindt. Hierbij spelen de volgende factoren een rol: eigen overtuigingen, irritatie, (onterechte) aannames, chemie tussen mensen. Tegenwoordig is er veel aandacht voor sterke beheersing (planning & control) en verdwijnen de onberekenbare factoren naar de achtergrond. Terwijl het verschil maken in dienstverlening vaak valt of staat met een constructieve en assertieve houding.

