# Dienstverleningsconcept

**Vragen van de SGP en antwoorden college**

*1.In het raadsvoorstel wordt gesproken over het "meetbaar effect". Er staat: "Het overal meetbare effect laat zich zien in de toename van de algehele klanttevredenheid of de tevredenheid over afzonderlijke producten en diensten. Daarnaast verwachten we de komende twee jaar een toename van digitale dienstverlening en communicatie waar te nemen en een afname van telefonisch herhaalverkeer en baliebezoek." Mijn vraag is: kan dit concreter wordt gemaakt? Kunnen hier meer echt meetbare doelen aan worden gekoppeld? Bijvoorbeeld: de klanttevredenheid gaat omhoog van het cijfer 6.5 naar 7.5 (of van een 7 naar een 8).*

Ja, dit wordt concreet gemaakt in de nadere uitwerking van het dienstverleningsconcept.

*2.Een andere vraag is: we reserveren met dit voorstel veel geld voor dit onderwerp (ruim 1 miljoen euro in 3 jaar), echter we zien niet terug hoe zich dat vertaalt in meer efficiency in het afhandelen van de verzoeken. Gaat dit voorstel opleveren dat er minder menskracht nodig is? Kunnen we ook hier een meetbare doel aan koppelen, namelijk dat de toename van de digitale dienstverlening leidt tot bijvoorbeeld 25% minder te besteden tijd?*

We verwachten dat de digitalisering van processen en dienstverlening capaciteit oplevert die we in de toekomst nodig hebben voor het versterken van persoonlijk contact bij complexe en persoonlijke vraagstukken. Dit is echter bijvangst. Ons doel is om de dienstverlening te verbeteren door deze beter aan te laten sluiten bij de verwachtingen van inwoners en ondernemers. Een kosten baten analyse maakt onderdeel uit van het sturingsmodel; dit wordt nader uitgewerkt.

**Vragen van Lokaal Belang en antwoorden van het college**

*https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers*
*https://www.lezenenschrijven.nl/over-laaggeletterdheid/feiten-cijfers/digitale-vaardigheden-en-laaggeletterdheid/*

*Lokaal Belang is blij met de plannen om meer gemeentelijke dienstverlening digitaal beschikbaar te stellen.*
*Maar dit mag niet ten koste gaan van laag- of ongeletterden. Lokaal Belang maakt zich al langere tijd zorgen over de groeiende uitsluiting van laag- of ongeletterden en vindt dat dit moet worden voorkomen.*
*In het dienstverleningsconcept (B-4.13 ingekomen stukken raad van 18 maart 2020) merkt u op dat uit onderzoek blijkt dat slechts 7% van de burgers er niet voor voelen om meer zaken online te regelen. Lokaal Belang heeft stevige twijfels bij dit percentage. Op de website van de stichting Lezen en Schrijven lezen wij namelijk:*
*•  dat 2,5 miljoen volwassenen (18% van de Nederlandse bevolking van 16 jaar en ouder) grote moeite heeft met lezen, schrijven en/of rekenen.*
*•  Vaak hebben zij ook moeite met digitale vaardigheden. In Nederland heeft 22% van de bevolking van 12 jaar en ouder geen of weinig ICT-vaardigheden.*

*Gelet hierop hebben wij de volgende vragen.*

*1.Op welke wijze is de bereidheid en vaardigheid onderzocht van de bevolking om zaken digitaal te regelen? Is dit bijvoorbeeld middels een schriftelijke enquête gedaan? Al dan niet digitaal?*

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van het Inwonerspanel Barneveld. Dit is een online panel waarbij gebruik gemaakt wordt van digitale vragenlijsten. Voor aanmelding bij het Inwonerspanel Barneveld is in eerste aanleg gebruik gemaakt van een traditionele mailing onder een aselecte

steekproef van de bevolking. De toegankelijkheid van het Inwonerspanel Barneveld is een continu aandachtspunt voor de gemeente. Met de website en vragenlijsten van het Inwonerspanel Barneveld proberen we zo veel mogelijk aan het tijdelijk Besluit digitale toegankelijkheid overheid te voldoen.

*2.Hoe weet u of u met dit onderzoek ook de groep laag- en ongeletterden hebt bereikt? Immers het ligt in de lijn der verwachting dat deze groep niet zal reageren op een schriftelijke – en/of digitale uitvraging.*

Aan deelnemers aan het Inwonerspanel Barneveld wordt niet standaard gevraagd naar (laag)geletterdheid van de respondent of naar statistische gegevens die het mogelijk maken om onderscheid te maken naar mate van geletterdheid van inwoners. In verband met privacy van respondenten verzamelt het onderzoeksbureau alleen de leeftijdscategorie en het postcodegebied van de respondent. Indien gewenst kan per onderzoek op basis van de doelstelling van het onderzoek besloten worden om in de vragenlijst aanvullende vragen op te nemen.
Het dienstverleningsconcept is niet alleen opgesteld op basis van de input van de enquête onder het Inwonerspanel Barneveld. Het is integraal opgesteld vanuit alle afdelingen. De afdeling sociaal domein heeft onder andere kennis en ervaring met deze doelgroep en deze input is ook meegewogen in het dienstverleningsconcept.

*3.Gesteld dat de groep mensen die een sterke behoefte heeft aan mondelinge dienstverlening door de gemeente veel groter is dan 7%, is daar dan binnen dit nieuwe dienstverleningsconcept voldoende ruimte voor? Zal de gemeente voor hen voldoende toegankelijk blijven? Graag een toelichting op uw antwoord.*

We hanteren ‘digitaal, tenzij…’ binnen het dienstverleningsconcept. Daarmee willen we aangeven dat we meebewegen met de groeiende behoefte in de maatschappij om zaken eenvoudig digitaal te kunnen regelen met de gemeente, maar dat daar waar en/of wanneer het nodig is, we persoonlijk in gesprek kunnen en zullen gaan. De gemeente streeft uiteindelijk na om de inwoner de keuze te geven in het kanaal waarlangs hij/zij contact legt met de gemeente; dat is in onze visie een omnichannel benadering. De inwoner kan dan zelf kiezen of hij/zij via telefoon, balie, website of bijvoorbeeld chat contact legt; de dienstverlening over deze kanalen is op elkaar afgestemd. Hoewel we nastreven dat onze digitale dienstverlening nu en in de toekomst ook voor laaggeletterden bruikbaar is, kan deze groep ook via offline kanalen (via de balie of telefonisch) contact leggen met de gemeente om zaken te regelen. Uiteraard geldt dit niet alleen voor laaggeletterden, maar ook voor andere groepen die informatie op een andere wijze verwerken; al dan niet door een fysieke of mentale beperking of ziekte. We streven een inclusieve dienstverlening na.

**Vragen van het CDA en antwoorden college**

*1.In het dienstverleningsconcept staan veel ambities en doelstelling waar we ons in kunnen vinden. Er worden veel punten benoemd die we gaan dóén, maar zijn er ook punten waar we mee stoppen?*

De gemeente zet in op het uitbreiden van haar dienstverlening conform de verwachtingen van onze inwoners en ondernemers. We zijn voornemens om het aantal klantcontactkanalen uit te breiden zonder te stoppen met een ander kanaal. En we streven naar vrije keuze in contactkanaal voor onze inwoners en dat betekent dat we inderdaad dienstverlening over alle kanalen op elkaar afstemmen en zullen versterken in plaats van afbouwen. Dat geldt ook voor het versterken van de communicatie met onze inwoners en ondernemers tijdens het hele proces.

*2.In hoeverre speelt de omgevingswet een belangrijke rol in de ontwikkeling van het dienstverleningsconcept? Hoe zien we dat terug?*

De omgevingswet zet de initiatiefnemer centraal en vraagt om te werken vanuit de leefwereld van deze initiatiefnemer. De rol van de overheid verschuift binnen de omgevingswet naar partner en regisseur in plaats van leverancier (waarbij de inwoner in de rol van klant acteert). De

omgevingswet is een belangrijke ontwikkeling voor de gemeente en zij deelt met de dienstverlening belangrijke uitgangspunten dat de klant/initiatiefnemer centraal staat en dat inspelen op nieuwe technologie en trends noodzakelijk is.

*3.Hoe staat het met het zaakgericht werken binnen de gemeentelijke organisatie?*

In maart 2020 is de Roadmap voor zaakgericht werken vastgesteld. Daarbij heeft de gemeente een koers vastgelegd waarbij het organiseren van onze dienstverlening vanuit het oogpunt van onze inwoners een leidend thema is. Inmiddels wordt deze koers uitgewerkt naar een business case en plan van aanpak voor implementatie van zaakgericht werken. Indien we de randvoorwaarden kunnen organiseren, kan in de tweede helft van 2020 de volgende fase van start gaan.

*4.Zijn de huidige informatiearchitectuur en systemen/applicaties voldoende in staat om aan de ambities te beantwoorden? (Een verdiepend gesprek met de bestuurlijk en ambtelijk verantwoordelijke is een suggestie die we mee willen geven).*

We onderzoeken hoe en welke informatiearchitectuur en systemen/applicaties de komende jaren de ambities op het gebied van dienstverlening kunnen ondersteunen. Dank voor uw suggestie.

*5.Hoe worden de pijlers die genoemd worden in de memo weggezet in de tijd? En hoe worden wij als raad (in grote lijn) op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen hieromtrent?*

We pakken de doorontwikkeling van de dienstverlening programmatisch aan. Dat betekent dat we sturen op doelen en effect, maar deze ook bijsturen op basis van actuele ontwikkelingen, knelpunten en afhankelijkheden. Wanneer de doelen (= de pijlers) bereikt zijn, is daarmee niet vooraf in een tijdlijn vast te leggen. Vooralsnog houden wij u via de maandrapportage op de hoogte van de voortgang op deze opgave.

*6.Waarom is gekozen voor een maximale wachttijd van 30 minuten bij persoonlijk contact aan de balie, terwijl de maximale wachttijd aan de telefoon slechts 20 seconden bedraagt?*

De servicenormen zijn bepaald op algemene verwachtingen per kanaal en daarbij moet ook rekening gehouden worden met de wijze waarop contact per kanaal tot stand komt. In het huidige concept zijn we op dit punt uitgegaan van verwachtingen rondom wachttijden bij vrije inloop. Indien de gemeente uit zou gaan van baliebezoek dat volledig op afspraak plaatsvindt, dan liggen de verwachtingen rondom de wachttijden anders (bijvoorbeeld een servicelevel van 90% binnen 5 minuten).

*7.Als een klant via meerdere kanalen communiceert, hoe wordt het volledige klantbeeld dan gewaarborgd?*

Een volledig klantbeeld kan gewaarborgd worden door zaakgericht werken. Zaakgericht werken houdt niet alleen integrale sturing en werkafspraken in, maar ook het implementeren van een ondersteunend ICT-systeem dat op basis van rollen informatie samenbrengt en ontsluit.

**Vragen van de ChristenUnie en antwoorden van het college**

*Dit dienstverleningsconcept is ambitieus, zowel vanwege de grote reikwijdte enerzijds en het grote detailniveau anderzijds. Daarmee legt het college de lat hoog om de dienstverlening te verbeteren. Een belangrijk onderdeel voor ons is de bereikbaarheid via verschillende kanalen. Daarbij kunnen digitale verbindingen helpen om mensen snel van dienst te zijn op het moment dat ze daar behoefte aan hebben. Anderzijds hechten we er aan dat ook de balie goed toegankelijk blijft, overdag maar ook zeker eenmaal per week 's avonds. Maar uit het stuk blijkt dat het college in 2020 of 2021 nog met de raad het gesprek wil voeren over balietijden.*
*Een ander onderdeel dat onze aandacht trekt is de begrijpbaarheid van brieven. Terecht wordt als ambitie gesteld dat de taal in brieven begrijpelijk moet zijn. Toch zal het verleidelijk blijven om in jargon te vervallen, omdat brieven geregeld gaan over zaken met een juridische lading. Dat vraagt om*

*precieze formuleringen. We hopen dat het college de uitdaging om begrijpelijke brieven te schrijven heel serieus neemt.*
*Natuurlijk staan er meer belangrijke punten in, zoals bescherming van privacygevoelige informatie en de samenwerking binnen het ambtelijk apparaat, waarbij informatie moet reizen en niet de inwoner. Onze fractie heeft twee vragen.*

*1.Geregeld horen wij dat mensen ontevreden zijn als het gaat om vergunningverlening of handhaving. Soms ontvangen ze geen ontvangstbevestiging op een schrijven, of in langer lopende zaken ontstaat er onzekerheid over de status van de aanvraag of klacht, omdat er lange tijd niets van de gemeente vernomen wordt. Welke inzet gaat het college plegen om dit te verbeteren?*

Om antwoord te kunnen geven op uw vraag, vragen we u om uw vraag nader toe te lichten. Om welk type vergunningen gaat het bijvoorbeeld?

2.Het plan van aanpak van verbeteren van de dienstverlening is erg uitgebreid en gedetailleerd. *Dit maakt het onoverzichtelijk en moeilijk te evalueren. Hoe wordt dit geëvalueerd en is het klanttevredenheidscijfer een goede maatstaf om dit te meten?*

Het verbeteren van de dienstverlening pakken we programmatisch op. Daarbij sturen op het effect. Dit borgen we door een planmatige aanpak van projecten op het gebied van dienstverlening. Al in een vroeg stadium toetsen we op basis van een kosten baten analyse of het project bijdraagt aan het verwezenlijken van de doelstellingen in het dienstverleningsconcept. In de aanpak borgen we dat na oplevering van het resultaat het effect van de verbetering in de dienstverlening na verloop van tijd gemeten en gerapporteerd wordt.

Klanttevredenheid is een breed begrip en kan op vele manieren gemeten worden. Het overkoepelend organisatiedoel is dat een inwoner ervaart blij met Barneveld te zijn in zijn/haar contact met de organisatie. Deze situatie zou ontstaan als de dienstverlening van de gemeente overeenkomt met de verwachtingen of deze overtreft. Door de klanttevredenheid op deze wijze te toetsen, verwachten wij het algehele effect van de aanpak te kunnen volgen.

**Vragen van de VVD en antwoorden van het college**

Algemene reactie op vragen 1 t/m 3: Het dienstverleningsconcept is voor de gemeente een startpunt om de doorontwikkeling van de dienstverlening te sturen. We blijven de servicenormen actualiseren op basis van onderzoek, ervaringen en feedback.

*1. Onder paragraaf '1.5 Barneveldse servicenormen' is onder het punt 'website, chat en apps' de responstijd niet meetbaar geformuleerd voor de chatfunctie. Het is in onze ogen belangrijk om een meetbare servicenorm vast te stellen. Wij stellen voor om op chat berichten een snelle responstijd in te stellen. Ons voorstel is om (tijdens openingstijden) binnen maximaal 15 minuten een eerste reactie te geven. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie komt de informatie over de behandelingswijze en termijn.*

De implementatie van de chat is bij de gemeente Barneveld nog in pilotfase. In deze fase willen we ervaring opdoen met chatten. We verwachten in deze pilot ook informatie te vergaren over wat de verwachtingen van inwoners zijn met betrekking tot wat een snelle responstijd is. Uw voorstel voor het formuleren van een meetbare servicenorm nemen we daarin mee.

*2.Onder paragraaf '1.5 Barneveldse servicenormen' is onder het punt 'persoonlijk gesprek op locatie' geen doorlooptijd op genomen voor het maken van een afspraak. Wij stellen voor om de doorlooptijd voor het maken van een afspraak op maximaal 5 werkdagen te stellen en dat er binnen 3 weken na het verzoek een afspraak heeft plaats gevonden.*

In de huidige situatie worden inwoners eerst teruggebeld voor een telefonische intake; we stellen voor om op dit punt de doorlooptijd meetbaar te maken en dit in de verdere uitvoering van het dienstverleningsconcept mee te nemen.

*3.Onder paragraaf '1.5 Barneveldse servicenormen' is onder het punt 'sociale media' de responstijd in eerste reactie niet snel genoeg voor ons, sociale media vraag om een snelle respons. Wij stellen voor om een snelle responstijd in te stellen. Ons voorstel is om (tijdens openingstijden) binnen maximaal 15 minuten een eerste reactie te geven. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie komt de informatie over de behandelingswijze en termijn.*

We nemen uw suggestie mee in de verdere uitvoering van het dienstverleningsconcept.

*Klantbeeld*
*4. Onder paragraaf '2.1 Klantbeeld' wordt gesteld 'We vragen niet naar gegeven s die we al hebben'. Op welke manier gaan we om met de gegevens die wij na de eerste verstrekte 'basisinformatie' van een inwoners en/of ondernemers zelf kunnen opzoeken in de systemen? Zo ja, kunt u een situatie schetsen waarin dat gebeurd?*

De wijze waarop gegevens opgezocht worden verschilt per proces en rol, maar de wijze geven we vorm binnen de wet- en regelgeving rondom privacy en informatieveiligheid. Binnen het project zaakgericht werken, waarin toegewerkt wordt naar een integraal klantbeeld, is het omgaan met gegevens een centraal thema.

*Mensen en organisatie*
*5. Onder paragraaf '2.3 Mensen en organisatie' is de volgende tekst opgenomen namelijk 'Persoonlijk klantcontact mag meer tijd/capaciteit kosten. We bieden medewerkers ruimte voor accountmanagement en intervisie.' We vinden dit een uitstekend uitgangspunt maar zien graag een aanpassing op dit uitgangspunt namelijk dat medewerkers actief het klantcontact opzoeken, bij voorkeur ook mondeling naast schriftelijke correspondentie. Met andere woorden ga in gesprek, pak de telefoon of start een video afspraak met inwoners en/of ondernemers.*

Dit komt overeen met onze organisatievisie en hoe accountmanagement in het dienstverleningsconcept bedoeld is.

*Processen & systemen*
*6. Onder paragraaf '2.4 processen & systemen' is gesteld 'Bij innovaties stellen wij ons op als 'voorloper' volgens de innovatietheorie van Rogers. We staan daarmee open voor innovaties in de dienstverlening, maar wachten daarbij wel op het moment dat de grootste kinderziektes eruit zijn. Om innovaties maatschappelijk relevant te laten zijn, hebben wij als overheid ook een aanjagende rol'. Is dit punt niet tegenstrijdig? U wilt namelijk wachten dat kinderziektes er uit zijn maar wil ook voorloper zijn, wat kiest het college nu eigenlijk?*

Hiermee willen we zeggen dat we bereid zijn om de dienstverlening aan te jagen door ruimte te bieden voor de nieuwste technologische innovaties en het loslaten van geijkte keuzes als een groot deel van gemeentelijk Nederland daar nog wel aan vasthoudt. Maar we zeggen ook dat een innovatie niet ten koste van alles mag gaan. Wij kiezen ervoor om tot de voorlopers (early majority) te behoren, maar willen geen pionier of innovator zijn. Aan de keuze voor een innovatie in de dienstverlening ligt ook een kosten-baten analyse ten grondslag en we vragen vooraf om beheersmaatregelen voor de risico's die eraan verbonden zijn.

*7. De koppeling van data (API koppelingen) met de KPI's is van belang om een zo goed mogelijk inzicht te krijgen of de servicenormen behaald worden. Is dit voor alle servicenormen inzichtelijk te maken met data koppelingen? Of gaan we in Word en Excel bestanden bijhouden wanneer er berichten binnen komen?*

Dit is nog niet uitgewerkt, maar veel systemen voorzien al in analyses van data.

*8) Is het college van mening dat de opgestelde servicenormen in het dienstverleningsconcept op de gehele PDC aansluiting krijgt van de gemeente Barneveld?*

Kunt u nader toelichten wat u hiermee bedoelt?

*Memo*
*9) Digitalisering brengt in eerste fase kosten met zicht mee maar levert op langere termijn ook besparingen op omdat mensen meer handelingen zelf kunnen uitvoeren. Welke (directe en indirecte) kosten zal dit besparen op de langere termijn? En is het financieel gezien wel verstandig om deze investering van ruim € 350.000,-- euro te doen voor 2020-2021? Los van het vraagstuk dat we een zo compleet mogelijk dienstverleningsconcept willen leveren als gemeente.*

We verwachten dat de digitalisering van processen en dienstverlening capaciteit oplevert die we in de toekomst nodig hebben voor het versterken van persoonlijk contact bij complexe en persoonlijke vraagstukken. Een exacte aanduiding van welke kosten bespaard zullen worden, is nog niet te geven. De kosten baten analyse maakt onderdeel uit van het sturingsmodel; maar het meten van de daadwerkelijke baten kan pas enige tijd na implementatie uitgevoerd kunnen worden.

De gemeente is een dienstverlenende organisatie. Door technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de verwachtingen, eisen en mogelijkheden in een stevig tempo. Neem daarbij ook de groei van het aantal inwoners in onze gemeente in gedachten. De gemeente wordt nu al geconfronteerd met meer vragen, complexere vragen en vraag naar maatwerk. Deze ontwikkelingen vragen om investeringen.

*Coronacrisis*
*10. Op dit moment zien wij initiatieven van supermarkten om "ouderen uurtjes" te organiseren. Wij vinden dat een goed initiatief en bracht ons op het volgende idee. Ook de dienstverlening binnen de gemeente wordt gedigitaliseerd. Misschien is het goed een speciaal inloop uurtje voor ouderen in te stellen. Graag hierop een reactie.*

Dergelijke maatregelen als een ouderen uurtje in supermarkten zijn naar ons weten bedoeld om kans op besmetting voor deze kwetsbare doelgroep te verminderen. De gemeente heeft dat met haar maatregelen ook georganiseerd. De behoefte aan boodschappen is in de dagelijkse praktijk uiteraard vele malen groter dan behoefte aan bijvoorbeeld een uittreksel voor de burgerlijke stand, geboorteaangifte doen of het vernieuwen van een paspoort. En bij de gemeente kunnen ook geen producten uitverkocht zijn door hamstergedrag, waarvoor we deze doelgroep moeten beschermen. De vraag naar kritieke zaken die deze groep met de gemeente moet regelen in deze periode is vele malen kleiner. Momenteel werken we volledig op afspraak voor het regelen van kritieke zaken aan de balie in het gemeentehuis. Hiermee willen we juist kwetsbare inwoners en medewerkers beschermen door contact met anderen in de hal van het gemeentehuis te minimaliseren.

Als het gaat om de reguliere dienstverlening zonder de Corona maatregelen: We hebben in de reguliere dienstverlening vrije inloop voor alle inwoners. Inwoners, waaronder senioren, kunnen 's ochtends enkele uren lang binnenlopen. Indien we over zouden stappen naar volledig werken op afspraak, zou een dergelijke inloopuur voor senioren mogelijk meerwaarde kunnen hebben. Indien dit in de toekomst aan de orde zou zijn, kunnen we dit idee nader verkennen met de doelgroep.