

WIJ

WERKEN SAMEN
MET ONZE KLANTEN!



Voorwoord

De maatschappij verandert. Dat geldt niet in de laatste plaats voor de verhouding tussen overheid en inwoners. Onze inwoners weten tegenwoordig heel goed wat ze willen, wat ze zelf kunnen en waarvoor ze de gemeente nodig hebben. Daarvan zijn wij ons terdege bewust.

Als gemeente Laarbeek worden we steeds meer een partner voor onze inwoners, ondernemers en instellingen; een partner die midden in de samenleving staat, tussen alle partijen, in plaats van erboven. Dat betekent ook iets voor onze gemeentelijke dienstverlening. Het betekent dat we moeten weten wat er speelt; wat de wensen en prioriteiten van onze inwoners zijn. Natuurlijk: producten zoals een paspoort of rijbewijs behoren altijd al tot onze dienstverlening en zullen dat ook altijd blijven doen. De kunst is echter om in te spelen op wat een inwoner nog méér van ons verwacht, en vooral ook: op welke manier? Wij willen als gemeente graag aangenaam verrassen. Dit zit hem vooral in de basishouding van onze medewerkers. Zij stralen uit dat ze graag willen helpen en denken in oplossingen, niet in problemen. Daarnaast is digitalisering een trend die door zal zetten; als gemeente willen we daarin mee blijven ontwikkelen. Het grote voordeel is dat onze digitale producten 24/7 bereikbaar zijn, en vanaf elke plaats.

Persoonlijke, professionele dienstverlening blijft daarnaast natuurlijk belangrijk – we staan in Laarbeek voor korte lijnen en heldere afspraken. En ook in onze dienstverlening staat het woord ‘partnership’ centraal: juist door samen te werken met onze inwoners en ondernemers, door optimaal gebruik te maken van hun tips en feedback kunnen we onze dienstverlening naar een hoger plan trekken. Wij noemen dit de Laarbeek-methode: Samen kunnen we meer dan ieder van ons alleen.

Jaarlijks heeft de gemeente Laarbeek meer dan 50.000 klantcontacten. Deze zijn verdeeld over de volgende kanalen:

Telefonie	30.000
Balie	10.000
Post	7.300
Digitaal	3.100

Met dit nieuwe, verbeterde dienstverleningsconcept leggen we daarvoor de basis. Samen met u bouwen we op die basis verder – aan een gemeentelijke dienstverlening die snel, zeker efficiënt, duidelijk is, en bovenal: waarin de vraag van onze klanten altijd centraal staat.

Frank van der Meijden, burgemeester gemeente Laarbeek

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Inhoudsopgave	2
Samenvatting	3
Onze ambitie	3
Onze focus	3
Ken je klant	3
Managen van verwachtingen	4
Onze kaders	4
Onze werkwijze	5
De organisatie is flexibel en effectief ingericht	5
Medewerkers zijn meedenkend en nemen initiatief	5
Processen zijn efficiënt	5
Techniek is ondersteunend	6
Bijlage: praatplaat	7

Inleiding

Onze dienstverlening is een veelomvattend geheel van informatie, producten en diensten. De dienstverlening wordt bepaald door houding en gedrag van de medewerkers alsmede de kwaliteit en beschikbaarheid van informatie ten behoeve van producten en diensten. Onze diensten willen we voor al onze kanten toegankelijk houden, zowel digitaal als mondeling. De vraag of de mensen voor wie wij werken nu klanten, cliënten, burgers, bedrijven, inwoners, ingezetenen, doelgroepen, klantgroepen, en dergelijke moeten heten is niet relevant. Waar het om gaat is de wijze waarop wij dienstverlenend voor deze mensen bezig zijn. Je bent klant bij de groenteboer of de slager, of van een internetprovider, maar niet van de gemeente. Je bent vrij om die groenteboer of slager te kiezen. Bevalen de karbonaadjes niet, dan ga je naar een andere slager. Als de witlof van de groenteboer te duur is, ga je naar de supermarkt. Maar gemeenten zijn, net als alle andere publieke dienstverleners, monopolisten. Onze klanten kunnen helemaal niet kiezen en dus zijn zij eigenlijk geen klant. Men is volledig afhankelijk van de gemeente waar hij of zij woont of waar het bedrijf gevestigd is. Juist omdat burgers, bedrijven etc. geen keuzevrijheid hebben, zouden we hen juist nog nadrukkelijker als 'klant' moeten zien en behandelen. Vandaar dat we in dit dienstverleningsconcept spreken over 'de klant'. In dit document geven we voor de komende jaren onze ambitie, focus, kaders en werkwijze weer. Dit wordt geconcretiseerd in een uitvoeringsplan.

Onze ambitie

De gemeenten Laarbeek en Gemert-Bakel staan voor een efficiënte, transparante en betrouwbare dienstverlening. Het verbeteren en doorontwikkelen van de dienstverlening is voor ons een continu proces. Dit doen we in afstemming met de inwoners, bedrijven en instellingen (de klant). We werken samen met andere gemeenten omdat dit de kwaliteit, continuïteit en kosten ten goede komt. In de samenleving en de (landelijke) overheid speelt digitalisering en informatisering een steeds belangrijkere rol. We pakken hierin onze rol, zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen. Het leveren van een kwalitatief goede (digitale) dienstverlening is de komende jaren een belangrijk speerpunt voor de gemeenten Laarbeek en Gemert-Bakel. De bestuurlijke projectopdracht is om te komen tot een dienstverleningsconcept. Het verbeteren van de dienstverlening raakt de hele organisatie en heeft impact op de bedrijfsvoering. Het gaat niet alleen om procesveranderingen, maar ook om gedrags- en cultuurveranderingen die organisatiebreed moeten plaatsvinden, waarbij onze inwoners, bedrijven, instellingen en andere gemeenten en stakeholders het uitgangspunt zijn. We komen hierbij tot de volgende inhoudelijke ambitie:

Ambitie 2018-2022:

We leveren een betrouwbare en eigentijdse dienstverlening door samenwerking met onze klant, waarbij we de menselijke maat niet uit het oog verliezen.

Dit doen we door te doen wat we zeggen en zeggen wat we doen. Afspraak is afspraak. Eigentijds is gericht op onderwerpen als digitalisering van producten en diensten, integrale samenwerking, (burger-)participatie, pro-actief en tijdig handelen.

Onze focus

Het uitgangspunt is dat onze dienstverleningskanalen zijn ingericht (balie, telefoon, post, digitaal/website). Om te verbeteren en door te ontwikkelen zodat de klant snel en goed wordt geholpen leggen we de focus op twee principes:



Ken je klant

We kennen niet één klant, maar ruim 24.000 (LB) en 32.000 (GB) klanten en die willen we allemaal goed van dienst zijn. Belangrijk is dat we ons realiseren dat elke klant verschillend is. We volgen zoveel mogelijk de kanaalkeuze van de klant en we stimuleren daarbij het digitale kanaal.



Managen van verwachtingen

In de interactie tussen inwoners, bedrijven, instellingen en de gemeente is er sprake van verschillende rollen. Dit betekent dat in ons handelen en bij het aangaan van afspraken het belangrijk is dat beide partijen weten wat we aan elkaar hebben. Wat we van elkaar kunnen verwachten. Het 'managen van verwachtingen' is daarom belangrijk. We gebruiken hiervoor een kwaliteitshandvest, waarin onze servicenormen zijn opgenomen. Dit zorgt voor soepeler contact, geeft minder kans op onduidelijkheden en onnodige (herhaal)vragen over bijvoorbeeld de voortgang. Het komt niet alleen de klant ten goede, maar ook de efficiëntie van de interne organisatie.

We kennen onze klant, weten wat deze nodig heeft en we zorgen dat de verwachtingen over en weer duidelijk zijn. Daarmee vergroten we de kwaliteit van onze dienstverlening.



Onze kaders

Bij de ontwikkeling van onze dienstverlening hanteren we de volgende kaders die voortvloeien uit onze ambitie: mensgericht, efficiënt, duidelijk en snel & zeker. De kaders kunnen ons een beeld geven over hoe de klant onze dienstverlening ervaart. Dit geldt voor alle diensten die wij bieden.



Onze dienstverlening is **mensgericht**, dit betekent dat:

- de vraag van mensen staat centraal in ons handelen met betrekking tot het vormgeven van onze dienstverlening, gebaseerd op toegevoegde waarde voor de klant. We omarmen participatie door goede initiatieven uit het dorp te stimuleren en te faciliteren en wij betrekken de klant zelf ook actief.
- de klant de regie heeft, de gemeente ondersteunt waar nodig: lichte ondersteuning waar het kan, intensieve ondersteuning waar nodig. We gaan hierbij uit van eigen kracht en zelfsturing van de klant.
- het contact vriendelijk, open, respectvol en beleefd is. We luisteren, leven ons in de situatie van de ander in en zijn betrokken.
- we behandelen de klant zoals we zelf behandeld willen worden



Onze dienstverlening is **efficiënt**, dit betekent dat:

- we continu inzetten op de merkbare vermindering van regeldruk
- vertrouwen ons uitgangspunt is, met steekproefsgewijze controle
- we procedures en regels hanteren die uit te leggen en te begrijpen zijn
- we niet onnodig vragen stellen of om gegevens vragen
- inzichtelijk is wanneer de dienstverlening een wettelijke bepaling kent



Onze dienstverlening is **duidelijk**, dit betekent dat:

- de klant weet bij wie hij/zij waarvoor moet zijn
- inzichtelijk is waar een tegenprestatie van de klant verwacht wordt
- we verwachtingen wederzijds afstemmen
- we gemaakte afspraken nakomen of contact opnemen als dit niet lukt
- er inzicht is in onze servicenormen en hoe wij daarop presteren
- informatie over de tevredenheid over onze dienstverlening openbaar beschikbaar is en gebruikt wordt voor verbetering van de dienstverlening



Onze dienstverlening is **snel & zeker**, dit betekent dat:

- wat snel kan, gaat snel
- informatie eenduidig, duidelijk, volledig, juist en actueel is
- informatie, producten en diensten waar mogelijk digitaal beschikbaar en afneembaar zijn
- gegevens bij ons juist en vertrouwelijk zijn (veiligheid, privacy)
- gegevens éénmalig worden vastgelegd en een volgende keer beschikbaar zijn waar dit kan en mag
- service wordt geboden door een medewerker met kennis van zaken

SNEL EN ZEKER!



Onze werkwijze



De organisatie is **flexibel en effectief** ingericht

- de organisatie is flexibel, beweegt mee met de ontwikkelingen in de samenleving
- samen met onze ketenpartners werken we aan een optimale dienstverlening
- we faciliteren onze klant bij het realiseren van initiatieven
- we zijn efficiënt georganiseerd en effectief in ons handelen



Medewerkers zijn **meedenkend en nemen initiatief**

- medewerkers handelen proactief en leveren maatwerk waar nodig
- we managen verwachtingen; we zorgen dat de verwachtingen over en weer duidelijk zijn
- leren van elkaar en vertrouwen in elkaar vormt onze basis: fouten maken mag en lering trekken voor verbetering is een logisch gevolg
- we nemen persoonlijk contact op als de situatie daar om vraagt
- we werken integer, nemen initiatief, samenwerkend en klantgericht naar een goed resultaat voor de samenleving
- we behandelen de klant zoals wij zelf behandeld willen worden



Processen zijn **efficiënt**

- processen dragen bij aan het verstrekken van informatie, diensten, producten en specialistische ondersteuning en zijn lean ingericht
- de dienstverlening is leidend: processen lopen door de organisatie (onderdelen) heen
- processen zijn maximaal digitaal ondersteund



Techniek is **ondersteunend**

- we gaan mee met technologische ontwikkelingen in de samenleving (o.a. social media) en veranderende klantbehoeften
- onze ICT is gebruiksvriendelijk, toegankelijk
- de privacy en informatieveiligheid van gegevens is gewaarborgd. We bieden veilige mogelijkheden voor digitale uitwisseling van vertrouwelijke gegevens.

We werken samen met de klant

We vinden het belangrijk dat onze dienstverlening een proces is van leren en verbeteren. Inwoners en bedrijven zijn belangrijke participanten in deze verbeterslag. De cyclus (zie bijlage 2 'praatplaat', onderdeel plan-do-check-act cyclus) eindigt niet, en is een continu proces waarbij we informatie gestuurd werken (meten is weten) en een lerende organisatie zijn die flexibel om kan gaan met veranderingen. Informatiebronnen worden gecombineerd en geanalyseerd om tot een betere besluitvorming te komen.



Onze ambities voor 2018-2022

We werken continue aan verbetering van onze dienstverlening met een focus op het digitale deel. Dit doen we samen met onze inwoners, bedrijven, instellingen en andere gemeenten/overheden zonder de menselijke maat uit het oog te verliezen.



Samen werken we aan eigentijdse dienstverlening

Onze focus



Ken je klant



Managen van verwachtingen

Onze kaders



Mensgericht



Regelarm



Duidelijk



Snel en zeker

Onze werkwijze



Attente ambtenaar



Flexibele organisatie



Efficiënte werkprocessen



Ondersteunende techniek

