Gemeente Roosendaal

Raadsmededeling

Datum:	26-11-2014 Nr.:
Van:	het college van burgemeester en wethouders
Aan:	de raad van de gemeente Roosendaal
Kopie aan:	
Onderwerp	Strategische Opgave Dienstverlening
Bijlage:	Visie op Dienstverlening

Inleiding
Met Roosendaal In Ontwikkeling is de koers bepaald en zijn er drie ontwikkelopgaven vastgesteld. Aansluitend op deze ontwikkelopgaven hebben wij onze visie op dienstverlening vastgesteld voor de periode 2015-2018. Deze bieden wij u hierbij aan. Op 6 mei heeft de Roosendaalse Lijst een 24-uursvraag ingediend inzake de pilot 'zelfbedieningszuil' Gemeente Bodegraven. Door middel van deze brief informeren wij u over onze mening daarover.

Doel
Toelichting geven op genomen collegebesluit.

Informatie
In de bijlage treft u de visie op dienstverlening aan, evenals een overzicht van de acties die we daar de komende jaren voor gaan ondernemen. In de visie op dienstverlening staat onder andere ook de visie op digitale dienstverlening toegelicht. In november 2014 hebben we nog bij Gemeente Bodegraven geïnformeerd naar de stand van zaken over de pilot met de informatiezuil. De pilot in Bodegraven blijkt niet succesvol. Er wordt erg weinig gebruik van de zuil gemaakt ondanks dat de aanwezigheid daarvan opnieuw bij de inwoners onder de aandacht is gebracht. De gebruikte techniek blijkt nog niet uitontwikkeld en de gemeente beschikt nog over te weinig digitaal afneembare producten. Voor ons is dit aanleiding om deze ontwikkelingen af te wachten.

Vervolg (procedure)
Deze strategische opgave dient als organisatiebrede paraplu voor alle activiteiten en ontwikkelingen van Gemeente Roosendaal en wordt middels reguliere budgetten gedekt. De voortgang zal worden gerapporteerd via de reguliere planning en control instrumenten.

Afsluiting en ondertekening
Wij vertrouwen erop U hiermede voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Burgemeester en wethouders van Roosendaal,
Namens dezen,
De wethouder voor dienstverlening

C.A. Lok

Visie op onze dienstverlening

Aanleiding
In de afgelopen jaren hebben we met 'Roosendaal in Ontwikkeling' de koers voor de organisatie bepaald en is deze hierop ingericht. We lopen deze koers aan de hand van de sporen 'vergroten van de flexibiliteit & mobiliteit', 'inzetten op samenwerken & netwerken' en 'slimmer & anders organiseren'. Uiteindelijk doen we dit allemaal om een goede èn betaalbare dienstverlening voor alle burgers en ondernemers van gemeente Roosendaal. Om te benadrukken, dat we dit belangrijk vinden en hier organisatiebreed aandacht voor vragen is Dienstverlening aangemerkt als een strategische opgave met de volgende hoofddoelstelling:

'Onze inwoners en ondernemers zijn tevreden over onze dienstverlening, waarbij ze vanuit eigen kracht zoveel mogelijk zelf of samen in regie zijn. Hierbij is onze dienstverlening optimaal georganiseerd, zodat deze ook betaalbaar is/blijft'

Deze visie dient als kapstok voor de organisatie, maar voor de invulling van deze opgave richten we ons vooral op de dienstverleningskanalen (frontoffice) en hetgeen nodig is om dit als zodanig te faciliteren (backoffice). Hierbij kiezen we voor een ontwikkelaanpak, waarbij we concrete resultaten nastreven en tegelijkertijd kunnen anticiperen op ontwikkelingen in de wetgeving en techniek alsmede de behoefte bij onze inwoners en ondernemers. Deze strategische opgave vullen we dus vraaggestuurd in. In bijlage 1 treft u de een aantal speerpunten aan waar we mee aan de slag gaan.

Wat is onze visie op dienstverlening in een notendop?
Bij alles wat we doen streven we ernaar, dat onze inwoners tevreden zijn over onze dienstverlening. Ze ervaren 'goed geholpen' te zijn. Uit onderzoek blijkt, dat de impact van persoonlijk klantcontact ('zachte kant van dienstverlening') aantoonbaar groter is op de klanttevredenheid dan de randvoorwaarden van het aanbod producten en diensten ('harde kant van dienstverlening'). Onder dit laatste wordt onder andere verstaan de bereikbaarheid, doorlooptijd, duidelijkheid en vindbaarheid van de informatievoorziening etc. Oftewel: hoe goed je het ook 'georganiseerd' hebt, een negatieve ervaring met een medewerker van de gemeente maakt, dat een burger of ondernemer ontevreden is over de dienstverlening. Desalniettemin wordt van de gemeente verwacht, dat we ook de randvoorwaarden geregeld hebben. In onze visie op dienstverlening besteden we dan ook aandacht aan zowel de 'harde' als 'zachte' kant van dienstverlening.

Spoor 1 Vergroten van de flexibliteit en mobiliteit

<u>Maatwerk in dienstverlening mogelijk maken</u>
Dienstverlening draait om mensen en niet iedereen is hetzelfde. Hierbij streven we ernaar, dat onze burgers en ondernemers zelf in regie zijn. We nemen het probleemeigenaarschap niet over, maar helpen hen om zelf tot een oplossing te komen al dan niet in samenwerking met hun naaste omgeving. Bij maatwerk dienstverlening staat de vraag/de behoefte van het individu of de groep centraal waarbij we oog hebben voor het algemeen belang en wettelijke en financiële kaders. We staan interpretatie, differentiatie en handelingsvrijheid toe zonder dat dit direct een precedentwerking heeft.

Spoor 2 Inzetten op samenwerken & netwerken

Schaalgericht georganiseerd (samen!)
Daar waar het meerwaarde biedt voor onze inwoners of ondernemers organiseren we producten en diensten lokaal of regionaal met maatschappelijke partners en/of regiogemeenten. Hiernaast sluiten we daar waar mogelijk aan op landelijke voorzieningen zoals mijnoverheid.nl. Deze meerwaarde kan bestaan uit minimaal hetzelfde of een hoger dienstverleningsniveau tegen minimaal dezelfde of lagere kosten. We maken goede afspraken over het gewenste dienstverleningsniveau, dat past binnen onze visie.

Spoor 3 Slimmer & Anders organiseren

Producten en diensten zijn begrijpelijk, betrouwbaar, eenvoudig en afgestemd op de vraag
Onze werkprocessen zijn eenvoudig ingericht zonder onnodige administratieve handelingen waarbij de klantvraag centraal staat. We gaan uit van vertrouwen en controleren gericht . We registreren gegevens eenmalig en delen ze met samenwerkingspartners binnen de kaders van de privacywetgeving. Op deze manier hoeven inwoners en ondernemers niet telkens opnieuw hun gegevens aan te leveren en worden ze sneller en beter geholpen. Onze informatievoorziening en correspondentie is betrouwbaar, eenduidig, to the point en begrijpelijk. We investeren in de communicatie met inwoners en ondernemers voorafgaand aan besluitvormingstrajecten en motiveren onze besluiten gedegen.

Gemeente Roosendaal kent professionele dienstverleningskanalen

Face to Face
Maatwerk dienstverlening vraagt om 'face to face dienstverlening' en dit organiseren we 'op afspraak'. Afhankelijk van de wens van de inwoner of ondernemer komen we naar hen toe ('keukentafelgesprekken') of komen zij naar ons. Ook buiten kantoortijden indien nodig!

Digitaal
Ons streven is, dat standaard producten en diensten op een door onze inwoner gewenst moment digitaal afgenomen kunnen worden en daar waar mogelijk (digitaal) geleverd worden. We stimuleren en ondersteunen de digitale vaardigheid van onze inwoners, maar bieden ook een vangnet door persoonlijk contact mogelijk te houden. Op dit moment is de website veelal een informatiekanaal waarin we vooral 'zenden' en de toegankelijkheid en gebruikersvriendelijkheid van onze producten en diensten laat te wensen over. We willen de website als volwaardig dienstverleningskanaal inzetten, dat aansluit op de behoefte van onze burgers en ondernemers. Je krijgt direct antwoord op jouw vraag en je kunt direct en eenvoudig producten en diensten afnemen. Hiernaast gaan we (pro)actief informeren en anticiperen op vragen of meldingen over onze dienstverlening in social media (webcare).

Balie
Als steeds meer producten en diensten digitaal of telefonisch afgenomen en zelfs digitaal of per post geleverd kunnen worden en we voor maatwerkvragen ook naar burgers en ondernemers toe gaan, wordt er ook minder gebruik gemaakt van onze balies. Maak je hier wel gebruik van, dan is het fijn om direct geholpen te worden door de juiste persoon, die jouw informatie al bij de hand heeft. Om die reden willen we 'op afspraak' gaan werken. Je kunt via de website of het callcenter eenvoudig een afspraak maken. Voor wat betreft de openingstijden van onze balies houden we ook rekening met de behoefte van onze burgers en ondernemers. Heb je geen afspraak gemaakt en loop je toch binnen, dan helpt onze gastvrouw of –heer je verder via de zelfservicebalie of het maken van een afspraak.

Callcenter
In de afgelopen jaren hebben we al flinke stappen in de goede richting gezet door het callcenter te professionaliseren. Op dit moment kunnen we nog stappen zetten door de telefonische bereikbaarheid van de backoffice beter te organiseren. Voorts gaan we 'veelgestelde vragen' monitoren, zodat we deze eventueel al via de website en/of via het callcenter in plaats van de backoffice af kunnen vangen. Tot slot gaan gaat het callcenter ook als helpdesk fungeren voor het digitaal kanaal en wordt hun takenpakket uitgebreid met 'webcare'.

<u>Onze gasten voelen zich welkom en geholpen</u>
Ongeacht het kanaal of de persoon waar je contact mee hebt binnen de gemeente: iedereen ervaart dat hij/zij welkom is en geholpen wordt. Je wordt als gast ontvangen en als mens zonder vooroordelen en met respect voor geloof en cultuur behandeld. Onze medewerkers zijn vriendelijk en hebben oprecht interesse in hun gast. Er wordt goed doorgevraagd zodat ze hun gast direct kunnen helpen of goed door kunnen verwijzen. Onze medewerkers hebben begrip voor en weten om te gaan met emoties van hun gasten en proberen dit in goede banen te leiden. Desalniettemin: emotie mag, maar agressie wordt niet getolereerd. Tot slot mogen onze gasten ervan uitgaan, dat onze medewerkers over voldoende kennis & kunde beschikken en integer handelen.

Gemeente Roosendaal levert wat ze belooft!
Onze servicenormen sluiten aan bij de behoeften van burgers en ondernemers en zijn bekend en geborgd in onze werkprocessen.

Welke maatschappelijke effecten willen we bereiken met deze opgave?
Hoe weten we nu of we met deze visie op dienstverlening ook onze hoofddoelstelling bereiken? Dit doen we aan de hand van het meten van de volgende indicatoren:

Indicator	2018
Klanttevredenheid digitale dienstverlening	7,5
Klanttevredenheid telefonische dienstverlening	7,5
Klanttevredenheid dienstverlening aan de balie	8,5
Klanttevredenheid maatwerkdienstverlening	7,7

Bijlage 1 Bijdrage aan de Strategische Opgave Dienstverlening (versie 26-11-2014)

We doen wat we beloven!
Per product/dienst zijn de servicenormen voor de klanten transparant. We monitoren en sturen hier op om onze dienstverlening continue te kunnen verbeteren.

We zijn bereikbaar en geven direct of binnen 1 werkdag antwoord
We gaan een nieuw telefoonplan uitrollen, de telefooncentrale en –applicatie updaten , de organisatie opnieuw instrueren en het callcenter zodanig inrichten dat zij zoveel mogelijk telefoontjes zelf af kunnen handelen. Als dit niet lukt is helder aan wie ze door moeten verbinden. De telefonische bereikbaarheid van de teams wordt door de teamleiders ingeregeld en centraal bewaakt. We zijn ook bereikbaar via social media en pakken vragen of klachten over onze dienstverlening via die kanalen op en communiceren ook pro-actief.

80% van onze standaard producten en diensten zijn digitaal leverbaar. Voor niet digitale producten streven we naar thuis laten bezorgen.
Om dit mogelijk te maken worden moeten deze producten en diensten via een E-formulier toegankelijk gemaakt worden, dat gekoppeld is aan het nieuwe zaaksysteem. Hiernaast zijn er ook producten en diensten van Publiekszaken die door het systeem zelf afgehandeld kunnen worden (e-burgerzaken). Bijvoorbeeld het doorgeven verhuizingen, geboortes, overlijden.
Tot slot volgen we diverse pilots om meer producten thuis te laten bezorgen.

We stimuleren de digivaardigheid met de e-overheid voor burgers en ondernemers
Aanvullend op de modules 'digivaardig' die al aangeboden worden, bieden een module 'digivaardig met de e-overheid' aan. Dit doen we 'op maat' en 'op locatie'. We zullen een pilot in Wouw uit gaan rollen in 2015. Hiernaast komt er (op termijn) een zelfservicebalie bij de balies waar men gebruik van kan maken en hulp kan vragen. Tot slot fungeert het callcenter ook als helpdesk voor het digitaal loket en verleiden ze burgers en ondernemers om gebruik van te maken van de digitale kanalen.

Balie nieuwe stijl
In 2015 wordt onze visie op de balie vertaald in een implementatieplan.

Onze burgers en ondernemers voelen zich als 'gast' ontvangen en worden snel en goed geholpen
We gaan een pilot draaien met de principes van Hostmanship bij het team Interne Dienstverlening & Communicatie. Bij een positieve evaluatie gaan we dit ontwikkeltraject ook elders in de organisatie uitrollen.

Nieuwe website die voldoet aan de wensen van onze burgers en ondernemers
We gaan een vraaggestuurde website inrichten: Burgers en ondernemers vinden snel waar ze naar op zoek zijn en kunnen daar waar mogelijk ook direct online hun zaken met de gemeente regelen.

We sluiten aan op landelijke voorzieningen waar burgers en ondernemers gebruik van kunnen maken

We sluiten aan op MijnOverheid.nl. Dit in lijn met bijvoorbeeld de belastingdienst, UWV e.d. Burgers en ondernemers kunnen de status van aanvragen of bijv. jaaropgaven/uitkeringsspecificaties online inzien. Alle correspondentie tussen de burger en de gemeente staat ook online op MijnOverheid.nl.

We gaan zaakgericht werken

We zijn een nieuw zaaksysteem aan het uitrollen zodat alle (aan)vragen, verzoeken, klachten die per post, telefonisch of via de website binnen komen direct bij de juiste behandelaar terecht komen en snel en goed afgehandeld kunnen worden. Hierdoor kunnen we ook monitoren of we aan onze servicenormen voldoen.

Onze werkprocessen zijn 'lean', regelarm en klantgeoriënteerd ingericht en daar waar mogelijk en wenselijk deels of volledig gedigitaliseerd

In 2015 willen we de 30 producten/diensten waar het meeste volume mee is gemoeid (die het meest gevraagd worden door de klanten) digitaal gaan aanbieden en waar mogelijk digitaal afhandelen. Alle dienstverleningsprocessen waar veel gebruik van gemaakt wordt krijgen de eerste prioriteit. Er vindt hierbij afstemmen plaats tussen de projecten Lean, Minder Regeldruk, digitaliseren van producten en diensten en de nieuwe website.

Meer regie op kwaliteit dienstverlening ketenpartners

We gaan ook kijken in hoeverre de dienstverlening van ketenpartners aansluit op onze visie op dienstverlening en wat onze burgers en ondernemers hiervan ervaren. Daar waar nodig gaan we aanvullende afspraken maken. Met nieuwe ketenpartners maken we vanaf de start deze verbinding. De Toegang is hier een mooi voorbeeld van.