VISIE DIENSTVERLENING GEMEENTE OUDER-AMSTEL 2010-2015

Wij luisteren goed

Wij laten zien wat we doen

Wij presteren steeds beter

Wij zijn betrouwbaar en correct

Wij hebben een klantgerichte cultuur

Wij zijn professioneel in de dienstverlening

Wij bieden maatwerk

Wij bieden veel diensten en producten

Wij zijn toegankelijk via internet

Wij blijven bereikbaar via de balie

Wij beschikken over goede systemen en informatie

Projectbureau	Juli 2010
Behandeling B&W	17 augustus 2010

1 Voorwoord

De inwoners van Ouder-Amstel stellen eisen aan de dienstverlening van de gemeente. Dat geldt ook voor de bedrijven. Landelijke ontwikkelingen en organisatorische beperkingen bepalen vooral de manier waarop de dienstverlening wordt ingericht.

Daarom is een nieuwe visie dienstverlening ontwikkeld. Deze visie geeft welke dienstverlening Ouder-Amstel in 2015 haar inwoners biedt. Het geeft ook richting voor aanpassing van de organisatie waar dat nodig is, aanpassing van processen en de keuzes voor systemen in de aanloop naar 2015.

De ambities rond dienstverlening zijn stevig, maar ook realistisch en passend bij onze gemeente. De te leveren prestaties (met als belangrijk criterium de beleving van de inwoner) zijn uitgangspunt voor de Visie. Hierbij houden we rekening met de wettelijke kaders en wat redelijkerwijs van ons verwacht mag worden.

Het jaar 2015 is niet willekeurig gekozen. We sluiten hiermee aan op "Overheid heeft Antwoord©". Dit is een multichannel dienstverleningsconcept waarmee de gemeente beoogt een ingang naar de overheid te creëren voor de inwoners. Centraal staat het leveren van prestaties. Een aansprekend uitgangspunt, want dat is waar we als gemeentelijke organisatie voor staan.

2 Inleiding

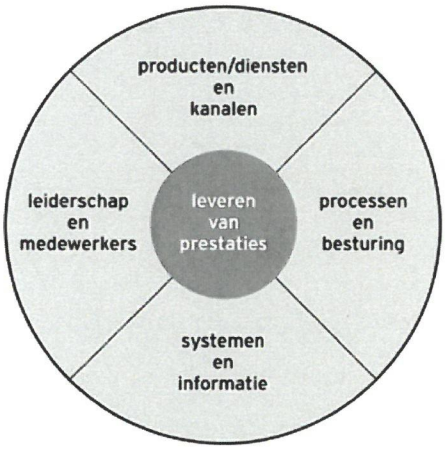
Dienstverlening omvat alle communicatie en contacten, verlenen van diensten in brede zin aan individuele inwoners, bedrijven, verenigingen en maatschappelijke instellingen. Het gaat daarbij om de manier waarop onze inwoners bejegend worden, om de kwaliteit van producten en diensten en om de leveringsvoorwaarden die bij deze producten en diensten gelden.

Waar we spreken over "inwoners" bedoelen we ook, bedrijven of instellingen.

We zien inwoner hier verder in de rol als klant van de gemeente. Andere rollen als "onderdaan", gebruiker en beleidspartner vallen in principe hierbuiten. Dat doen we om te voorkomen dat we het begrip dienstverlening niet ruimer maken dan nodig is. Wel kunnen we in de Visie Dienstverlening bepaalde elementen daarvan tegenkomen. Bijvoorbeeld als het gaat over toepassen van de website voor interactieve beleidsvorming.

Belangrijkste uitgangspunt voor het dienstverleningsconcept is: hoe denken onze inwoners over de door ons te leveren dienstverlening. Veel achtergrondgegevens ontlenen wij aan de tweejaarlijkse enquêtes "Staat van de gemeente". Maar we hanteren ook de uitgangspunten van het rijksprogramma Overheid heeft Antwoord©.

De bouwstenen uit deze publicatie gebruiken we voor de opzet van de Visie Dienstverlening; zie figuur.



De Visie Dienstverlening geeft vooral richting aan de gewenste prestaties en welke producten en diensten via welke kanalen geleverd worden.

Wij zijn vaak in staat de schaal van onze gemeente ten voordele van onze inwoners te gebruiken. Toch komt het soms voor dat door die schaal dingen niet kunnen. Er zijn dus ook beperkingen.

Uit de gemaakte keuzes binnen de bouwstenen worden eisen aan de systemen en informatie, aan het leiderschap, de medewerkers en de veranderingen gesteld.

3 Leveren van prestaties

3.1 Onze prestaties van verschillende aard en vorm worden zoveel als mogelijk ingegeven door de logica van onze inwoners

Onze te leveren prestaties zijn samengevat in het volgende wenspatroon van onze inwoners.

- Ik ontvang producten en dienst volgens afspraak
- Ik heb inzicht in de actuele status van mijn aanvraag via mijn eigen digitale loket
- De gemeente behandelt mijn aanvraag zorgvuldig en juist
- Ik krijg in elk contact met de gemeente een correcte en consequente behandeling
- Ik ben van mening dat de gemeente mijn vraag respectvol behandelt
- Ik kan bij een bepaalde gebeurtenis met meervoudige vragen terecht bij één loket
- Ik kan makkelijker te weten komen waar ik moet zijn voor informatie en diensten
- De gemeente is voor mij bereikbaar en ik kan kiezen uit een kanaal
- Ik hoef mijn vraag maar één keer te stellen en mijn gegevens maar één keer te verstrekken
- Ik word via ieder kanaal direct, eenvoudig en snel door de juiste persoon geholpen
- Ik hoef mijn gegevens aan een "ketenpartij" maar één keer aan te leveren en ik krijg de juiste informatie over de procedure
- Ik zie dat de keten mijn vraag integraal behandeld en aansluit op mijn specifieke situatie
- Ik krijg op een logische plek mijn dienst of product geleverd

Daarbij gelden de volgende randvoorwaarden:

- De kwaliteit van de dienstverlening van de gemeente moet goed zijn
- De inrichting van de dienstverlening van Ouder-Amstel is modern maar niet trendvolgend
- Het ontwikkelvermogen van de organisatie is bepalend voor de ambities
- De inrichting van de dienstverleningsorganisatie is zakelijk te verantwoorden
- De ICT moet kostenefficiënt en adequaat zijn en ondersteunend aan de processen

3.2 Wij zijn transparant in onze prestaties

De prestaties die wij willen leveren, schrijven wij helder en duidelijk op in servicenormen en een kwaliteitshandvest. Binnen de organisatie streven wij naar scherpere normen: de snelheid van afhandeling van klantvragen is natuurlijk altijd binnen de wettelijke termijn, maar de ambitie ligt hoger en verschilt per product of dienst. De uiteindelijke grens ligt natuurlijk bij de haalbaarheid in de praktijk. Maar eenvoudige en veel voorkomende gevallen worden snel behandeld.

We gaan uit van een gevarieerde invoering van de scherpere normen. Sommige kunnen direct, andere hebben tijd nodig en zijn soms ook afhankelijk van vraag van onze inwoners.

3.3 Onze inwoners merken dat wij toenemend beter presteren.

Wij houden regelmatig klanttevredenheidstoetsen om onze prestaties te meten. Daarnaast gebruiken we benchmarkonderzoeken om onze prestaties te vergelijken met andere. Wij streven er naar om in onze gemeente boven de middelmaat te presteren.

3.4 Wij zijn betrouwbaar en correct

De gemeente zorgt dat zij een compleet en juist antwoord geeft op de vragen. Wij zijn duidelijk over de rechten en plichten van onze inwoners en respecteren hun privacy. Ook als de boodschap niet positief is, vertellen we dat eerlijk en duidelijk en met argumenten. Alle vragen worden consequent – uiteraard in vergelijkbare situaties – en oplossingsgericht afgehandeld en voldoen aan de juridische eisen.

Onze medewerkers zijn steeds meer in staat zich in te leven in verschillende situaties. Ze zijn communicatief, begripvol en toegankelijk. Ze doen ook hun best om klachten te voorkomen en informeren onze inwoners op voorhand als ze denken dat een beslissing niet goed valt. De gemeente neemt klachten serieus en behandelt die zorgvuldig.

Daarnaast moeten onze medewerkers in hun toezichthoudende en handhavende rol soms streng zijn. Zijn doen dat met respect en willen zelf ook respectvol worden benaderd.

4 Producten, diensten en kanalen

4.1 Als gemeente bieden wij een breed scala aan (wettelijk verplichte) producten en diensten.

Voorbeelden van de producten en diensten die het meeste worden gevraagd zijn:
- algemene informatievragen;
- meldingen openbare ruimte;
- basisproducten van burgerzaken (paspoort, identiteitskaart, rijbewijs,
- bijschrijven, GBA-afschrift, verklaringen en vermissingen);
- producten van bouwen en wonen (vergunningen).

Daarnaast zijn er nog tal van producten en diensten die de gemeente levert. Ook in regionaal verband, denk aan sociale uitkeringen die we samen met andere gemeente

in het zgn Werkplein leveren. Onze dienstverleningsprestaties gelden ook voor dit soort "diensten in de keten".

De gemeente levert haar diensten en producten via verschillende kanalen:
- Aan de balie via persoonlijk contact
- Via de telefoon
- Via de post en
- Via internet

Voor het inzetten van deze kanalen zijn van belang: de ligging van de bebouwde gebieden in onze gemeente, de schaalgrootte van onze organisatie, de samenstelling van de bevolking en de verdere ontwikkeling van internettoegankelijkheid.
Wij streven er naar de diverse kanalen te gebruiken in de lijn van "Gemeente heeft Antwoord©".

4.2 Ouder-Amstel maakt in toenemende mate producten en diensten via internet toegankelijk.

Onze inwoners kiezen steeds vaker voor internet als dienstverleningskanaal Daarmee wordt internet voor de dienstverlening steeds belangrijker. Dit kanaal is 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk voor onze inwoners. De persoonlijke internetpagina (PIP) wordt een belangrijk startpunt. De inwoner zoekt zelf algemene informatie op en beantwoordt zelf een vraag over de status van bijvoorbeeld een lopende aanvraag. De meest gevraagde producten en diensten Ouder-Amstel kunnen via internet worden aangevraagd en soms zelfs geleverd. Er zijn op de website e-formulieren beschikbaar voor aanvragen en transacties. Wettelijke kaders, zoals de vereiste fysieke controle bij een paspoortaanvraag, blijven uiteraard kaderstellend.

4.3 Onze inwoners kunnen ons ook op andere manieren blijven bereiken.

De bereikbaarheid per telefoon is van goede kwaliteit. Snelle informatie en goed doorverbinden vinden wij belangrijk. En is een van onze medewerkers niet bereikbaar als er gebeld wordt, dan bellen we zo spoedig mogelijk terug.

De kwaliteit van onze baliecontacten is en blijft hoog. Wij verwachten echter wel dat het aantal baliecontacten zal afnemen als het gebruik van internet toeneemt. Dit kan gevolgen hebben voor de baliecapaciteit.

De openingstijden van onze balies zijn afgestemd op de behoefte van de inwoners. Lukt het niet om binnen de balie-openingstijden te komen, dan kan er in veel gevallen een afspraak worden gemaakt. Voor bepaalde producten en diensten heeft het maken van een afspraak zelfs de voorkeur zodat wij ons kunnen voorbereiden op het contact met de inwoners en wij beter in staat zijn om in één keer te helpen.

De inzet van internet, telefoon en de afstand tot een fysieke locatie kan voor bepaalde doelgroepen problemen opleveren. Voor deze doelgroepen gaan wij – als dat nodig is - dienstverlening op maat bieden. Dit betekent bijvoorbeeld dat ambtenaren langs gaan bij verzorgingshuizen of dat een bouw-en-wonen specialist aan huis komt. In combinatie met dienstverlening op afspraak is ook werkelijk maatwerk te leveren.

5 Processen, organisatie en besturing

5.1 Onze werkwijze bij de afhandeling van klantcontacten is professioneel

Wij zijn er ons van bewust dat het leveren van goede prestaties hoge eisen stelt aan het proces van afhandeling van de contacten met onze inwoners. Voor het beantwoorden van een vraag gaan wij een nieuwe digitale kennisbank gebruiken. Het ondersteunt ons bij het plaatsen van de vraag in de context van de inwoner en de situatie waarin hij zit. De kennisbank helpt ons ook bij het ontrafelen van de vraag in meerdere producten en diensten (de vraag achter de vraag. De inhoud van de kennisbank is op orde (juist, volledig, tijdig) zodat wij altijd het juiste antwoord geven.

Onze inwoners kunnen ons straks gedurende de behandeling van een vraag of zaak via verschillende kanalen benaderen. Bij de afhandeling van het contact met een klant zijn de eerdere contacten zichtbaar en daarvan wordt in de afhandeling gebruik gemaakt. De werkwijze is voor alle kanalen hetzelfde. Om de inwoners zoveel mogelijk direct te helpen, standaardiseren, vereenvoudigen en automatiseren wij onze processen. Wel zorgen wij er voor dat de privacy van onze inwoners beschermd blijft.

5.2 We houden goed zicht op de klantcontacten

In het gemeentehuis in Ouderkerk aan de Amstel is een klantenservicepunt ingericht waar de algemene vragen worden beantwoord, waar producten kunnen worden afgehaald, waar meldingen openbare ruimte worden achtergelaten, waar eenvoudige processtappen worden doorlopen en waar tijdig wordt doorverwezen naar de juiste vakafdeling. De medewerkers van het klantenservicepunt beantwoorden ook de telefoon. In Dorpshuis Duivendrecht blijft een servicedienst bestaan waarbij eenvoudige aanvragen kunnen worden gedaan en na enkele dagen weer kunnen worden opgehaald.

Naast het klantenservicepunt is de publieksbalie voor producten van burgerzaken aanwezig. Het klantenservicepunt wordt incidenteel ook gebruikt voor vragen over de Onroerende Zaak Belasting. De contacten met andere afdelingen vinden plaats in de spreekruimtes in de publieksruimte. Het klantenservicepunt regisseert de afspraken met de vakafdelingen.

Bij doorverwijzen of niet directe of volledige beantwoording van vragen bij het eerste contact met de inwoner wordt het klantcontact geregistreerd. Hierdoor kan regie op de afhandeling worden gevoerd. Klantcontacten via de post en mail worden volgens eenzelfde werkwijze afgehandeld als de klantcontacten die via de balie of telefoon verlopen.

Het klantenservicepunt is en blijft in staat om veel vragen direct en correct af te handelen. Daarom is een goede organisatie van de informatie-uitwisseling van de klantenservicepunt en de afdelingen nodig. Een goed werkend systeem moet ervoor zorgen dat het klantenservicepunt alle noodzakelijke informatie beschikbaar heeft voor het beantwoorden van vragen over een zaak.

De staf van de afdeling Publiekszaken gaat consequent de tijdigheid en de kwaliteit van de antwoorden volgen en controleren. De resultaten worden via de bestaande planning & control cyclus bekend gemaakt.

6 Systemen en informatie

6.1 Goede systemen en informatie zijn voorwaarden voor dienstverleningsprestaties

De beschikbaarheid van goede informatie is een belangrijke randvoorwaarde bij het realiseren van de geschetste prestaties, de inzet van kanalen, de inrichting van de organisatie en de zicht op de afhandeling van de klantcontacten.

Het gaat om de volgende informatie, gegevens en functionaliteit:

- De basisregistraties voor alle primaire informatie over inwoners, objecten enzovoorts;
- Zaakdossiers waarin alle informatie van een lopende aanvraag/zaak is terug te vinden, inclusief de gerelateerde klantcontacten;
- Klantcontext zodat een vraag in de context van de inwoner kan worden afgehandeld;
- De mogelijkheid tot het registreren van klantcontacten;
- Managementinformatie over de kwalitatieve en kwantitatieve afhandeling van de klantcontacten;
- De kennisbank met scripts en vraagtrechters voor het beantwoorden van de vragen.
- Een webomgeving met een persoonlijke internetpagina die de gewenste digitale dienstverlening faciliteert.

7 Medewerkers, leiderschap en verandermanagement

7.1 Klantgerichte cultuur vraagt om bijpassende competenties van medewerkers

De beoogde prestaties en de daarvan afgeleide werkwijze stellen eisen aan onze medewerkers. Daarvoor worden competentieprofielen opgezet. Nieuwe medewerkers worden op basis daarvan aangesteld. Bestaande medewerkers worden bewust gemaakt van de verschillende klantrollen waarmee ze te maken hebben.

In onze organisatiecultuur krijgt vraagsturing een centrale plek. De organisatie moet vooral vanuit de van de vraag handelen en niet (alleen) meer vanuit het productenaanbod. Hierdoor kan de vraag achter de vraag worden achterhaald.
Deze vraagsturing wordt verankerd in de cultuur. De gewenste cultuur vinden wij terug in dagelijkse werkwijze van de medewerkers. Wij sturen daarop via de bestaande instrumenten die personeel & organisatie ons biedt.

8 Hoe komen we van 2010 naar 2015

Dit dienstverleningsconcept geeft aan wat de prestaties zijn voor de dienstverlening van Ouder-Amstel in 2015. De organisatie zal daarbij een groeipad bewandelen. Dat geven we aan in een rompprogramma en uitwerking daarvan voor de jaren 2010 tot en met 2015.

Planning dienstverleningsvisie

Fase 1	uitgangspunten	Samenstellen uitgangspunten Visie Dienstverlening	Projectgroep	Oktober 2009
		Vaststelling uitgangspunten Visie Dienstverlening	MT	November 2009
	Visie	Samenstellen Visie dienstverlening, enquête medewerkers	Projectgroep	November/december 2009
		Behandeling Visie Dienstverlening	MT	December 2009
		Informatie, participatie, enquête-resultaten organisatie	Projectgroep	Januari/februari 2010
		Informatie inwoners	Projectgroep	Oktober 2010
		Vaststelling Visie Dienstverlening	BenW	December 2010
	Programma	Samenstellen uitwerking programma	KSG/project-leider	December 2009
		Vaststelling uitwerking programma	Projectgroep/ MT	December 2009/Januari 2010
		Uitwerking programma in deelprojecten, prioritering, planning	Projectgroep, werkgroepen	Februari t/m december 2010

Fase 2	Uitvoering deelprojecten	Onder leiding van coördinerende stuurgroep	2011-2015

Bijgewerkt 10-8-2010