



Gemeente
De Ronde Venen

VISIE OP DIENSTVERLENING

Goed voor elkaar!

POSTADRES Postbus 250 T 0297 29 16 16
3640 AG Mijdrecht F 0297 28 42 81
BEZOEKADRES Croonstadlaan 111 E gemeente@derondevenen.nl
3641 AL Mijdrecht I www.derondevenen.nl



**Gemeente
De Ronde Venen**

AUTEUR(S) Rowena Hertogh

DATUM 26 januari 2017

STATUS Vastgesteld

Visie op dienstverlening

Goed voor elkaar!



Inhoud

Goed voor elkaar!	1
Visie op dienstverlening	2
Goed voor elkaar!	2
Inhoud	3
1 - Inleiding	5
2 - Landelijke trends en ontwikkelingen	6
3 - Visie op dienstverlening De Ronde Venen	7
We staan open voor initiatieven uit de samenleving	7
We luisteren naar onze inwoners	7
We zijn doelgericht	7
Partnerschap: we werken samen	8
4 - Standaard- en maatwerkdienstverlening	9
Landelijke ambitie 2020 voor standaarddienstverlening	9
Ambitie De Ronde Venen 2020 voor standaarddienstverlening	9
• Uitgangspunten digitale dienstverlening	10
Landelijke ambitie 2020 voor maatwerkdienstverlening	11
Ambitie De Ronde Venen in 2020 voor maatwerkdienstverlening	11
5 - Professionele dienstverleningskanalen	13
We bieden onze producten en diensten aan via professionele dienstverleningskanalen die passen binnen onze visie dienstverlening.	13
Digitaal	13
Balie	13
Klant Contact Centrum	13
Servicepunt	13
Professionals	13
6 - Wat gaan we doen?	14
<u>Standaarddienstverlening</u>	14
• Doorontwikkeling Klant Contact Centrum	14
• Doorontwikkeling toptakenwebsite	14
• Doorontwikkeling social media	14
• Aansluiten op landelijke dienstverleningskanalen	14
• Toekomstbestendig balieconcept	14
• Dashboard dienstverlening	15
• Professioneel webcareteam	15
• Zaakgericht werken	15
• Procesgericht werken	15

• Kwaliteit dienstverlening ketenpartners	15
Maatwerk Dienstverlening	16
• Netwerkorganisatie	16
• Deregulering	16
• Big data en open data.....	16
Servicenormen De Ronde Venen	17

1 - Inleiding

Dienstverlening is niet iets van een team of afdeling maar van de hele gemeente. Dienstverlening is elk contact tussen bewoners, bedrijven of instellingen en de gemeente en haar partners. Een goede dienstverlening staat of valt bij de mate waarin zowel het bestuur, directie, management en medewerkers deze visie omarmen en uitdragen en de bereidheid van inwoners om met ons mee te doen. We doen dit dus met elkaar om het goed voor elkaar te hebben.

De Ronde Venen hecht veel waarde aan het bieden van een goede dienstverlening aan haar inwoners¹. Alhoewel er eerder, op 4 februari 2014 door Burgemeester en Wethouders een notitie over dienstverlening vastgesteld is 'Trots op onze Dienstverlening: Moeiteloos Meedoen en met Maatwerk' en we continue bezig zijn met het verbeteren van onze dienstverlening, was het tijd om de visie op dienstverlening te herijken. Enerzijds om aan te sluiten op landelijke ontwikkelingen en ambities. Anderzijds om aan te sluiten bij de huidige bestuurlijke context en ontwikkelingen binnen de organisatie. Ook de raad heeft kenbaar gemaakt dit belangrijk te vinden en heeft hierover een motie aangenomen in het voorjaar 2016.

Deze visie geeft richting aan bestuur, management en medewerkers om tot een eigentijdse en betrouwbare dienstverlening te komen die aansluit bij de behoeften van inwoners. Het biedt een kader waarbinnen we tot weloverwogen besluiten kunnen komen. Deze visie moet in lijn zijn met de organisatievisie en het HRM-beleid aangezien een en ander niet los van elkaar gezien kan worden.

De visie sluit aan op het coalitieakkoord en ontwikkelingen binnen de gemeente en op landelijk niveau. In de visie is ook de opbrengst van diverse interviews en sessies met zowel interne als externe betrokkenen verwerkt. Intern is gesproken met het bestuur, de griffie, managers en medewerkers. Via een breed uitzette enquête hebben we aan inwoners gevraagd wat ze van onze dienstverlening vinden. De uitkomsten zijn getoetst bij vertegenwoordigers van dorpsraden, wijkraden en wijkcomités. De opbrengst is meegenomen bij het ontwikkelen van deze visie maar wordt ook meegenomen bij de invulling van de uitvoeringsagenda.

Naast een visie geven we een doorkijk naar de speerpunten waar we de komende jaren aan gaan werken. Deze worden uitgewerkt in een uitvoeringsagenda waarbij we in beginsel gebruik maken van reguliere budgetten en reguliere capaciteit. De uitvoeringsagenda is niet statisch, maar wordt jaarlijks geëvalueerd en bijgesteld zodat onze dienstverlening eigentijds blijft. We gaan vooral doen, maar dan wel vanuit een gezamenlijke visie en rolopvatting en met een realistisch ambitieniveau.

¹ Met inwoners bedoelen we in deze tekst: inwoners, ondernemers en instellingen

2 - Landelijke trends en ontwikkelingen

De Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), het Kwaliteits Instituut Nederlandse Gemeenten (KING) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) signaleren de volgende landelijke trends en ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening.

De bevolking vergrijsd, verkleurt en het opleidingsniveau stijgt. Ouderen blijven langer vitaal en zelfstandig. Analfabetisme en sociale uitsluiting hebben in toenemende mate aandacht nodig. Inwoners zijn gewend tijd- en plaats onafhankelijk toegang te hebben tot informatie en hebben regie over hun eigen gegevens. De hoeveelheid data neemt exponentieel toe en wordt steeds beter en sneller gecombineerd en benut. Contacten en informatie worden razendsnel gedeeld binnen diverse netwerken. Zakelijk en privé lopen steeds meer door elkaar heen. Informatietechnologie is dagelijkse kost geworden, zowel privé als zakelijk. Door steeds verdere digitalisering is dienstverlening niet meer los te zien van ICT en wordt het vormgeven en invullen van het informatiebeleid steeds belangrijker.

Inwoners blijven echter behoefte houden aan persoonlijk contact en verbondenheid met hun eigen leefomgeving. Lokale identiteit met aandacht voor specifieke doelgroepen, buurten of wijken wordt steeds belangrijker. De overheid doet steeds meer een beroep op de zelfredzaamheid van inwoners waarbij ze zelf een coachende rol vervult en een vangnet biedt. Inwoners hebben ook behoefte aan bescherming en ondersteuning op het gebied van veiligheid, privacy en ethiek. Gemeenten behartigen het algemeen belang en moeten ervoor zorgdragen dat de informatie die voor alle overheidslagen relevant is op een veilige manier wordt opgeslagen en aangeboden.

De overheid wordt een flexibele op de samenleving gerichte organisatie. Vraaggestuurd in plaats van aanbodgericht bieden we steeds meer maatwerk in samenwerking met inwoners. Gemeenten trekken zich terug als de samenleving of andere organisaties taken beter uit kunnen voeren. Ze geven ruimte aan ideeën en innovatie binnen heldere kaders. Dit vraagt ook om een andere manier van begroten, die ruimte biedt voor maatwerk en ondernemerschap. Hierbij staan gemeenten met beide benen in de samenleving. Dit vraagt om los laten en om lef van bestuurders en ambtenaren.

3 - Visie op dienstverlening De Ronde Venen

De Ronde Venen streeft een veilige, leefbare, gezonde en actieve samenleving na met nadruk op het versterken van de sociale cohesie en een goed werkende arbeidsmarkt. Hierbij stelt ze zich dienstbaar op en zoekt ze samenwerking met relevante maatschappelijke partners. De Ronde Venen is betrokken in verscheidenheid. Geen inwoner is hetzelfde en elke dorpskern heeft een eigen karakter, maar betrokkenheid is een gemeenschappelijk kenmerk. De vraag of de behoefte van de inwoner staat centraal, maar we doen ook een beroep op hun betrokkenheid en zelfredzaamheid. We hebben elkaar nodig om maatschappelijke doelen te realiseren en een goede dienstverlening te kunnen bieden.

Onze dienstverlening is 'goed voor elkaar' want we **luisteren** naar elkaar, we staan **open** voor wat anders of beter kan en we werken **doelgericht** als **partners** samen. Om een veilig, prettig en betaalbaar leef-, woon- en werkklimaat binnen onze gemeente te realiseren hebben we elkaar nodig. Inwoners mogen een beroep op ons doen, maar wij doen ook een beroep op hun bijdrage. We maken een onderscheid tussen **standaard- en maatwerk dienstverlening** die we via professionele **dienstverleningskanalen** aanbieden om onze inwoners optimaal te bedienen tegen zo laag mogelijke kosten.

We staan open voor initiatieven uit de samenleving

We geven daar waar mogelijk ruimte aan zowel inwoners als medewerkers met direct klantcontact om hier invulling aan te geven. We staan open voor meningen van (groepen) inwoners en zijn transparant in onze besluitvorming. Hierbij zijn we duidelijk in wat wel en (nog) niet kan en waarom. Dit leggen we uit in begrijpelijke taal. Tot slot zijn we toegankelijk en streven we ernaar dat inwoners zich welkom en geholpen voelen welk dienstverleningskanaal ze ook kiezen.

We luisteren naar onze inwoners

We werken vraaggestuurd en niet aanbodgericht. We maken geen beleid vóór maar met onze inwoners en gaan dus de dialoog met hen aan. De stem van onze inwoners klinkt door in onze visie en staat centraal bij alles wat we doen. De backoffice is ondersteunend aan de frontoffice en treedt zelf ook steeds meer naar de frontoffice. Oftewel: we denken van buiten naar binnen en stellen de vraag van buiten centraal bij alles wat we doen door goed te luisteren en samen te werken. Hierbij bewaken we het algemeen belang en handelen we binnen wettelijke en financiële kaders. We hebben persoonlijk contact waar het moet en organiseren dit dichtbij inwoners. We helpen vragen waar nodig te verhelderen en stimuleren (groepen) inwoners zaken zelf te regelen.

We zijn doelgericht

De gemeente De Ronde Venen streeft maatschappelijke effecten na die aansluiten bij de behoeften van inwoners en bij trends en ontwikkelingen. Het bestuur richt zich met inwoners vooral op de 'wat-vraag': welke effecten moeten wanneer bereikt worden tegen welke randvoorwaarden? De organisatie gaat samen met maatschappelijke partners en inwoners in gesprek om de 'hoe-vraag' nader vorm te geven. Doelgericht

betekent ook oplossingsgericht. We denken met inwoners mee in de mogelijkheden en verschuilen ons niet achter regels en beleid. Daar waar mogelijk schrappen we ze of stellen we deze bij.

We willen onze inwoners zo snel en goed mogelijk helpen. We richten daarom onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in waarbij onze informatievoorziening up-to-date en betrouwbaar is. Landelijke standaardisatie van diensten, processen en systemen maakt de dienstverlening eenduidiger, eenvoudiger en goedkoper. We gaan dus van standaard gemeentelijke producten (www.derondevenen.nl) naar standaard landelijke producten (waaronder www.mijnoverheid.nl). De Ronde Venen houdt bij de inrichting van haar digitale kanalen en digitale infrastructuur rekening met deze ontwikkelingen en vraagt dit ook van ketenpartners.

We doen een beroep op de taal- en digivaardigheid van inwoners. We maken het digitale dienstverleningskanaal zo aantrekkelijk mogelijk zodat ze hier graag zakendoen. En we bieden inwoners cursussen aan om taal- en/of digivaardiger te worden. Via andere kanalen bieden we een vangnet voor daar waar het digitaal niet lukt en inwoners geen beroep kunnen doen op hun sociale leefomgeving.

Doelgericht betekent ook dat we doen wat we beloven. Voor onze standaarddienstverlening betekent dit dat onze servicenormen (zie bijlage 1) geborgd zijn in onze werkprocessen. We hebben inzicht in wat goed gaat en beter kan. Successen vieren we. En als we onder de norm scoren zien we dit als een kans om ons te verbeteren. Voor onze maatwerkdienstverlening betekent dit dat onze inwoners kunnen rekenen op vakbekwame medewerkers die over de juiste kennis en vaardigheden beschikken en onderdeel uitmaken van relevante netwerken. Elke medewerker is het visitekaartje van de gemeente en elk contact is van invloed op de mate waarin inwoners tevreden zijn over onze dienstverlening. We investeren dus ook in de ontwikkeling van onze medewerkers.

Partnerschap: we werken samen

Partnerschap gaat over de verbinding die we zoeken met inwoners, ondernemers en andere organisaties. We willen samen met hen maatschappelijke doelen realiseren of (op maat) invulling geven aan een behoefte of vraag. Dit vraagt om samenwerking over afdeling- en organisatiegrenzen heen en om ruimte in beleid, regelgeving, begroting en mandaten om dit mogelijk te maken. Meer ruimte betekent meer flexibiliteit en maatwerk. We laten los, gaan uit van eigen verantwoordelijkheid, en vertrouwen en controleren gericht. Partnerschap vraagt niet alleen iets van de gemeente. We doen ook een beroep op de zelf-/samenredzaamheid en (gezamenlijke) verantwoordelijkheid van onze partners en hun bereidheid om met ons mee te denken en te doen.

4 - Standaard- en maatwerkdienstverlening

De Ronde Venen sluit aan op de visie Dienstverlening 2020 van de VNG, het KING en de VDP en heeft daarnaast oog voor wat inwoners specifiek nodig hebben. We maken onderscheid tussen standaard- en maatwerkdienstverlening. Onder standaarddienstverlening verstaan we alle producten en diensten die je via een website, klantcontactcentrum, balie of post afneemt en in beginsel voor iedereen hetzelfde zijn. Onder maatwerkdienstverlening verstaan we alle producten en diensten waarbij vraagverheldering van belang is en dat we samen met de inwoner(s) naar een passende oplossing/invulling kijken. Dit kan per individu, doelgroep of gebied anders zijn. Voor deze vorm van dienstverlening is persoonlijk contact en samenwerking vereist.

Landelijke ambitie 2020 voor standaarddienstverlening

Digitale zelfservice waar het kan waarbij alle overheidszaken goed en betrouwbaar geregeld zijn via www.mijnoverheid.nl.

Dit vraagt om landelijke standaardisering en deregulering. Inwoners regelen vanaf 2020 zoveel mogelijk dienstverlening en informatievoorziening digitaal. Via één digitale overheidspoort kunnen inwoners hun overheidszaken gemakkelijk regelen en monitoren en hun eigen gegevens beheren. We standaardiseren processen en systemen van (gemeentelijke) diensten waar mogelijk op landelijk niveau. Dit betekent dat een deel van de huidige dienstverlening van individuele organisaties overbodig wordt. Huidige taken en rollen van organisaties en de bestaande autonomie van organisaties veranderen deels of verdwijnen. Voor effectievere en efficiëntere dienstverlening is een verandering van de privacywetgeving onvermijdelijk. Het betekent ook dat fysieke kanalen zoals post, balie en krant op termijn verdwijnen. Daarom stimuleren we de digitale zelfredzaamheid van inwoners, maar blijven ook een vangnet bieden waar dat nodig is.

Ambitie De Ronde Venen 2020 voor standaarddienstverlening

De digitale dienstverlening is zo makkelijk en toegankelijk, dat inwoners hier de voorkeur aan geven als ze zaken willen regelen of gewoon contact willen met de gemeente.

Dit betekent, dat we vraaggestuurd werken en de klantbeleving centraal staat bij de wijze waarop we onze digitale dienstverlening aanbieden. Onze systemen zijn ondersteunend in plaats van leidend aan de dienstverlening aan inwoners en passen binnen de landelijke kaders en uitvoeringsagenda. Dit vragen we ook van onze samenwerkingspartners. Inwoners mogen bij onze partners hetzelfde dienstverleningsniveau verwachten. Ze mogen er geen last van hebben hoe we dit georganiseerd hebben. Dit vraagt dus om partnerschap met onze samenwerkingspartners.

Er kan steeds meer digitaal. Bovendien komen de meeste mensen naar de balie burgerzaken voor een identiteitsbewijs, welke langer geldig is en op afspraak bezorgd kan worden. Dit betekent dat er minder mensen naar de balie komen. Dit heeft consequenties voor de balie burgerzaken: die is minder vaak open. Inwoners kunnen op afspraak langskomen en zijn dan direct aan de beurt. Het afhandelingsproces is korter, omdat we weten waar ze voor komen. De receptie wordt omgevormd tot informatiebalie waar inwoners terecht kunnen voor hulp bij het digitaal aanvragen van producten en diensten en het zonder afspraak afhalen van producten die niet digitaal leverbaar zijn.

Uitgangspunten digitale dienstverlening

Digitaal waar het kan en persoonlijk waar het moet

Eenvoudige veelvoorkomende producten en diensten bieden we online aan. We verwijzen naar de juiste ingang voor overige complexe producten en diensten of maatwerkvragen. Inwoners kunnen hulp krijgen bij het vergroten van hun taal- en digivaardigheid mochten ze geen beroep willen of kunnen doen op hun leefomgeving. Hiervoor kunnen zij voor hulp onder andere terecht bij het Klant Contact Centrum, het Servicepunt of de infobalie.

Goed georganiseerd

Inwoners hebben geen last van de wijze waarop we onze dienstverlening georganiseerd hebben. Als ze onze website bezoeken met een vraag, krijgen ze direct antwoord of we leiden ze naar de juiste ingang. We hebben zo min mogelijk aparte digitale loketten of systemen. Kiezen we hier toch voor dan hebben ze dezelfde kwaliteit. Inwoners krijgen ook bij onze partners hetzelfde dienstverleningsniveau. Dit vraagt om goede samenwerking en afspraken met onze partners.

Juiste online kanaal

We bieden een integrale toegang tot overheidsinformatie voor inwoners door aan te sluiten op landelijke kanalen zoals www.mijnoverheid.nl en www.ondernemersplein.nl, waarbij we de aansluiting op basisregistraties optimaliseren. Het lanceren en beheren van (nieuwe) gemeentelijke onlinekanalen ligt exclusief bij het webcareteam van de gemeente. Zij ontvangen nieuwe initiatieven met open armen en kijken welk kanaal een oplossing is voor de achterliggende vraag van inwoners en geven een deskundig advies.

De gebruiker staat centraal

Onze dienstverleningskanalen en werkprocessen zijn zo ingericht, dat inwoners eenvoudig een product of dienst af kunnen nemen. We gaan uit van de vraag van de inwoner en de wijze waarop ze onze dienstverlening ervaren. We laten ons sturen door feiten uit statistieken en gebruikersonderzoeken. Deze informatie gebruiken we om de onlinekanalen continue te verbeteren. Onze systemen ondersteunen de dienstverlening over organisatieonderdelen heen. Alles wat we online ontwikkelen, testen we met gebruikers.

Toegankelijk en gebruikersvriendelijk

Inwoners kunnen op eenvoudige wijze gebruikmaken van onze diensten via computers, smartphones en tablets. We zorgen dat onderwerpen vindbaar zijn via Google en de interne zoekmachine. We voldoen aan de webrichtlijnen, schrijven kort en begrijpelijk en maken gebruik van eenvoudige digitale formulieren. We vragen alleen om DigiD en E-herkenning (later eID) waar dit wettelijk moet, stellen geen overbodige vragen en vragen niet om informatie die we zelf al hebben. Inwoners hoeven bepaalde gegevens maar één keer aan te leveren.

Betrouwbaar en veilig

Onze onlinekanalen bevatten betrouwbare informatie en bezoekers weten wat ze wanneer van ons kunnen verwachten. We borgen onze servicenormen in werkprocessen en monitoren dit. Inwoners weten welke gegevens we beheren en kunnen ervan op aan dat we dit veilig doen. Indien uitwisseling van gegevens met andere organisaties wenselijk is om inwoners sneller en/of beter te helpen dan betrekken we hen hierbij.

Landelijke ambitie 2020 voor maatwerkdienstverlening

Persoonlijk waar het moet en van 'zorgen voor' naar 'zorgen dat'

Maatwerkondersteuning organiseren we dicht bij inwoners en met behulp van digitale middelen, zodat vragen 'op locatie' worden opgelost. Vraagverheldering en stimulering van zelfredzaamheid en ondernemerschap staan hierbij centraal. Medewerkers met klantcontact zijn sturend voor de rest van de organisatie(s). De baliefunctie publiekszaken neemt af. Het merendeel gaat digitaal of face tot face. In 2020 is de organisatie, sturing en monitoring van overheidsparticipatie over domeinen en organisaties heen georganiseerd. Inwoners krijgen een grotere rol in co-creatie van het dienstverleningsproces. Contacten met inwoners over overheidsparticipatie organiseren we dichtbij waarbij elke medewerker met klantcontact een belangrijke informatiebron is. We stellen data en diensten beschikbaar waarmee inwoners waarde kunnen toevoegen aan bestaande dienstverlening of deze (deels) over kunnen nemen. Dataverwerking, -ontsluiting en analyse spelen een steeds belangrijker rol in de oplossing van maatschappelijke opgaven. Het biedt kansen om gericht en pro-actiever te werken en kennis en ervaringen van klanten en inwoners intensief te benutten.

Ambitie De Ronde Venen in 2020 voor maatwerkdienstverlening

De landelijke ambitie vertaalt zich als volgt naar lokale dienstverlening. Elke medewerker vertegenwoordigt niet zichzelf of zijn team maar de hele gemeente cq het netwerk. Voor complexe vragen of maatwerkvragen gaan we naar inwoners toe.

Vraagverheldering en het stimuleren zelfredzaamheid en ondernemerschap staan hierbij centraal. Onze medewerkers tonen eigenaarschap door een regierol te pakken of te organiseren binnen het in- en externe netwerk om onze inwoners zo goed en snel mogelijk te helpen. Ze kunnen binnen kaders maatwerkoplossingen bieden. We sluiten aan bij de behoefte van inwoners en vragen inwoners om met ons mee te denken en te doen. We zetten big data en open data in om maatschappelijke opgaven te realiseren en om open en transparant te zijn. Hoe hebben we dit georganiseerd binnen de sociale en fysieke leefomgeving?

Sociale leefomgeving

We streven ernaar dat zoveel mogelijk vragen door de sociale leefomgeving zelf gesignaleerd en opgepakt worden. We stimuleren dit in samenwerking met onze partners. Inwoners kunnen in eerste instantie bij het Servicepunt terecht voor vragen over hun sociale leefomgeving. Ook hier wordt in eerste instantie gekeken wat inwoners (met hulp) zelf kunnen. Is specialistische hulp nodig dan worden ze naar de juiste professional doorverwezen. Onze professionals binnen het sociale domein staan in verbinding met de maatschappij, organisaties en inwoners en denken mee in mogelijkheden.

Fysieke leefomgeving

We kennen de behoefte van elke kern en het buitengebied als het gaat om schoon, heel en veilig. Hier sluiten we waar mogelijk op aan. Dit kan per gebied variëren. Dat kan zolang dit binnen de beschikbare middelen en wet- en regelgeving te realiseren is. Onze buitendienstmedewerkers zijn de ogen en oren van en voor elke kern. Ze zijn op straat het eerste aanspreekpunt en hiermee een wegwijzer voor inwoners en een belangrijke informatiebron voor de rest van de organisatie. Ze weten wat er leeft en zien vanuit hun praktijkervaring wat anders of beter kan. Onze professionals binnen het fysiek domein werken niet vanachter hun bureau zaken volgens procedure af maar staan in verbinding met onze buitendienstmedewerkers en inwoners. Ze denken met inwoners mee in mogelijkheden waarbij ze ook een beroep doen op hun bijdrage. Ze nemen ze mee in het proces en de procedures dit te realiseren. Dit is het beeld waar we naar toe werken.

Dit vraagt naast een andere manier van werken ook om een aanpassing van beleid, mandaten en begrotingssystematiek. Hier werken we stapsgewijs naartoe.

5 - Professionele dienstverleningskanalen

We bieden onze producten en diensten aan via professionele dienstverleningskanalen die passen binnen onze visie dienstverlening.

Digitaal

Via onze website kunnen inwoners altijd en overal producten en diensten afnemen, actualiteiten raadplegen of een vraag, melding, klacht of verbetersuggestie doorgeven. Hierbij weten ze wat ze wanneer van ons kunnen verwachten en wat ze zelf moeten regelen. Via andere digitale kanalen houden we onze inwoners op de hoogte van de laatste ontwikkelingen en treden we met hen in contact om onze dienstverlening te evalueren en te verbeteren.

Balie

Voor producten en diensten die niet digitaal aan te vragen zijn en/of niet digitaal of op afspraak thuis te leveren zijn, kunnen inwoners bij onze balie burgerzaken terecht. Voor het aanvragen van een product of dienst kunnen ze eenvoudig online of via de telefoon of infobalie een afspraak maken. Ze ontvangen een bevestiging van hun afspraak waarin tevens vermeld staat wat ze mee moeten nemen. Deze afspraak kunnen ze eenvoudig annuleren of verzetten. Inwoners zijn direct aan de beurt en worden snel geholpen. Zodra het product klaar is, ontvangen ze een bericht en kunnen ze het bij de informatiebalie afhalen.

Klant Contact Centrum

Inwoners kunnen telefonisch contact opnemen met het Klant Contact Centrum als hun vraag niet via het digitale kanaal beantwoord kan worden of als ze hier hulp bij nodig hebben. De medewerkers van het Klant Contact Centrum geven direct antwoord of verwijzen inwoners door naar de juiste ingang voor specialistische vragen of maatwerkvragen. Dit kan direct of via een terugbelafpraak.

Servicepunt

Voor specifieke vragen over de sociale leefomgeving kunnen inwoners terecht bij het Servicepunt. De medewerkers gaan in gesprek met inwoner om te kijken wat zijn of haar specifieke vraag of behoefte is en in hoeverre ze dit zelf of met hun omgeving op kunnen lossen en wat hiervoor nodig is. Als specialistische hulp vereist is, verwijzen de medewerkers de inwoner naar de juiste professional. Medewerkers helpen bezoekers ook met de onlinedienstverlening van de gemeente.

Professionals

Voor specialistische vragen gaan professionals naar de inwoner toe om ter plekke een goed beeld te krijgen van de situatie. Hierbij kijken ze eerst samen met de inwoner wat die zelf kan doen of wat hij hiervoor nodig heeft. We verschuilen ons niet achter regels of beleid, maar denken mee in de mogelijkheden. De professionals kennen hun netwerk en werken daarmee samen om de inwoner snel en goed te helpen.

6 - Wat gaan we doen?

We kunnen concluderen dat we al goed op weg zijn. Vele beleidsstukken, projecten en activiteiten liggen al in lijn met deze visie maar vragen vooral om een nadere uitwerking, afstemming en prioritering. In dit hoofdstuk geven we de speerpunten weer voor de periode 2017-2020, die tot uitdrukking gaan komen in een uitvoeringsagenda die aansluitend op deze visie vorm gegeven gaat worden.

Standaarddienstverlening

Doorontwikkeling Klant Contact Centrum

We gaan onze bereikbaarheid beter organiseren waarbij we ervoor zorgen, dat terugbelafspraken altijd opgevolgd worden. Hiernaast is het Klant Contact Centrum zodanig uitgerust dat inwoners direct antwoord krijgen op vragen die ook via digitale kanalen beschikbaar is. Ze helpen inwoners met het digitaal kanaal en zijn een belangrijke informatiebron voor het actueel houden van de digitale kanalen.

Doorontwikkeling toptakenwebsite

De website is primair een dienstverleningskanaal en geen communicatiekanaal of politiek instrument. Inmiddels is een grote stap voorwaarts gezet door de lancering van een toptakenwebsite, maar we zijn er nog niet. We gaan voor een toegankelijke, begrijpelijke, gebruikersvriendelijke en betrouwbare website, waar inwoners de meest gevraagde producten en diensten altijd en overal kunnen aanvragen.

Doorontwikkeling social media

We maken al gebruik van social media als informatie- en nieuwskanaal. Dit kan op onderdelen nog proactiever. Dit vraagt om een goed samenspel tussen het webcareteam, het Klant Contact Centrum en professionals. We zetten dit kanaal ook meer in als participatiekanaal. Dit doen we wel gericht. We sluiten zoveel mogelijk aan bij bestaande inwonerportalen waar mensen elkaar ontmoeten, informatie of ideeën uitwisselen om elkaar direct of indirect te helpen. Niet de gemeente maar de gebruikers zelf zijn hier aan zet.

Aansluiten op landelijke dienstverleningskanalen

Conform de landelijke uitvoeringsagenda sluiten we aan op landelijke voorzieningen zoals www.mijnoverheid.nl en www.ondernemersplein.nl en we promoten de mogelijkheden van deze kanalen.

Toekomstbestendig balieconcept

We ontwikkelen een toekomstbestendig balieconcept dat aansluit op onze visie. Dit betekent dat de balie burgerzaken in de toekomst minder vaak open is en we op afspraak werken. Je kunt eenvoudig online of via het Klant Contact Centrum een afspraak maken. Hierbij is het uitgangspunt dat de openingstijden voor de balie ongeacht het product hetzelfde zijn. De receptie wordt een informatiebalie, die gedurende kantoortijden

geopend is. Een gastvrouw of -heer verwijst inwoners naar het juiste loket of biedt hulp bij het digitaal kanaal. Inwoner kunnen bij de informatiebalie hun aangevraagde producten en diensten ophalen die (nog) niet digitaal geleverd kunnen worden.

Dashboard dienstverlening

We sluiten we aan bij het landelijk Dashboard Dienstverlening. Daarmee kunnen we zien of we doen wat we beloven, in hoeverre inwoners tevreden zijn over onze dienstverleningskanalen en hoe we het doen ten opzichte van andere gemeenten.

Professioneel webcareteam

Het webcareteam is verantwoordelijk voor het inrichten en doorontwikkelen van alle online dienstverleningskanalen waarbij de vraag van de klant en zijn beleving centraal staat. Hiernaast draagt ze zorg voor een goede beheerorganisatie van alle online dienstverleningskanalen passend bij het gewenste ambitieniveau. Het webcareteam is kwalitatief en kwantitatief voldoende uitgerust om dit te kunnen doen en heeft mandaat binnen de organisatie.

Zaakgericht werken

Willen inwoners op landelijk en gemeentelijk niveau hun zaken digitaal af kunnen handelen dan moet alle relevante informatie digitaal beschikbaar zijn. Hiervoor is het van belang om zaakgericht te werken. Zaakgericht werken gaat ervan uit dat alle informatie over de behandeling van een zaak aan die zaak gekoppeld is en voor alle betrokkenen toegankelijk is. Inmiddels is er een nieuw zaaksysteem aangeschaft en zijn diverse werkprocessen al aan het zaaksysteem gekoppeld. De komende periode volgen ook andere werkprocessen.

Procesgericht werken

Om de dienstverleningsprocessen af te stemmen op de vraag van de inwoner en efficiënt in te richten worden onze werkprocessen lean² ingericht waarbij de klantbeleving centraal staat. Belangrijke servicenormen worden geïntegreerd in elk werkproces en kunnen gemonitord worden. Elk dienstverleningsproces kent een proceseigenaar, die het proces periodiek intern, maar ook met een klankbordgroep van de persona's³ evalueert en met verbetervoorstellen komt.

Kwaliteit dienstverlening ketenpartners

Met ketenpartners worden afspraken gemaakt over de kwaliteit van hun dienstverlening en de wijze waarop dit gemonitord wordt. Het Servicepunt is weliswaar geen onderdeel van de gemeente maar wel een belangrijk dienstverleningskanaal voor inwoners. Met het Servicepunt maken we aanvullende afspraken over de invulling van deze visie. Denk hierbij aan het bereikbaarheidsconcept, zaakgericht werken en de ondersteuning van inwoners door medewerkers bij het gebruik van het digitaal kanaal.

² **Lean** is een managementfilosofie die erop gericht is om maximale waarde voor de klant te realiseren met zo min mogelijk verspilling.

³ **Een persona** is een fictief persoon dat het verhaal van een specifieke gebruikersgroep vertelt.

Maatwerk Dienstverlening

Omgevingsgericht werken

Vraaggestuurd werken en meer maatwerk leveren betekent dat we meer omgevingsgericht gaan werken. We hebben inzicht in de behoefte van elke kern of het buitengebied en gaan met inwoners in gesprek om te kijken in hoeverre ze hier zelf aan bij kunnen dragen of wat hiervoor nodig is. Dit is (nog) niet altijd vanzelfsprekend. Niet voor de gemeente, maar ook niet voor inwoners. Omgevingsgericht werken vraagt om een andere manier van werken en dus ook om een andere manier van organiseren over domeinen heen. Dit zal niet van vandaag op morgen geregeld zijn, maar is wel de richting waarin we ons stapsgewijs ontwikkelen.

Netwerkorganisatie

Een samenwerkende gemeente betekent ook dat we intern (tussen domeinen) én met onze ketenpartners en maatschappelijk partners samen werken aan maatschappelijke opgaven en onze inwoners snel en goed helpen. In het sociaal domein investeren we met onze partners in eerste instantie in preventie en in tweede instantie in lichte ondersteuning. Zowel intern als extern als netwerk opereren gaat niet vanzelf en vraagt om een actieve houding van medewerkers..

Deregulering

We voldoen aan wettelijke voorschriften. Om maatwerk mogelijk te maken en de zelfredzaamheid en het ondernemerschap van inwoners te stimuleren is het van belang om verder zo min mogelijk regels te hanteren en in het belang van de inwoner zaken te delen. Dit vraagt om loslaten, minder controleren en denken in mogelijkheden in plaats van regels en onmogelijkheden. Tegelijkertijd behartigen we het algemeen belang wat betreft veiligheid, ethiek en privacy. Hier staat soms spanning op en daar gaan we ook over in gesprek met inwoners. De nieuwe Omgevingswet biedt kansen om het anders te gaan doen. Ook op andere onderdelen kan hier kritisch naar gekeken worden.

Big data en open data

We ontwikkelen in het verlengde van deze visie in 2018 een visie op big data en open data.

Service normen De Ronde Venen

- 1 Hebt u een afspraak? Dan wordt u direct geholpen. Als u een afspraak wilt inplannen, dan kunt u binnen vijf werkdagen terecht.
- 2 Wij helpen u aan de balie binnen vijftien minuten.
- 3 Wij zijn telefonisch bereikbaar via T 0297 291616 op maandag tot en met donderdag van 8.30 tot 16.00 uur en op vrijdag van 8.30 tot 12.30 uur.
- 4 Als wij u niet direct kunnen helpen, wordt u binnen twee werkdagen teruggebeld.
- 5 Als u buiten onze telefonische bereikbaarheid belt naar de calamiteitendienst via T 0297 272361, nemen wij binnen vijf minuten contact met u op.
- 6 Op uw e-mail ontvangt u binnen twee werkdagen antwoord of een reactie wat verwacht kan worden, met de naam van uw contactpersoon.
- 7 Op uw brief ontvangt u binnen twee werkweken antwoord of een reactie wat verwacht kan worden, met de naam van uw contactpersoon.
- 8 Het twitteraccount @gemeentedrv wordt 24/7 gecheckt door de gemeente. Stelt u via twitter een vraag? Dan krijgt u binnen 24 uur een reactie.
- 9 Melden bij de gemeente (Melding Openbare Ruimte) kan via T. 0297 291616 of E. kcc@derondevenen.nl of www.derondevenen.nl > Melden aan de gemeente. We ondernemen dan binnen vijf werkdagen actie.