

Dienstverleningsconcept gemeente Barneveld

Voorstel besluit

We stellen het college voor om:

- het dienstverleningsconcept vast te stellen;
- het dienstverleningsconcept ter kennisname aan te bieden aan de raad via rubriek B;
- de voortgangsrapportage dienstverlening ter kennisname aan te bieden aan de raad via rubriek B.

1. Inleiding

Dienstverlening is van ons allemaal, maar dat betekent niet dat we per team of dienst vorm kunnen geven aan onze dienstverlening. Dienstverlening vraagt om een gezamenlijke en niet vrijblijvende strategie ingegeven door ontwikkelingen en behoeftes die we uitvragen onder inwoners, ondernemers en partners. Deze strategie is vastgelegd in het dienstverleningsconcept dat we ter vaststelling aanbieden.

Vanuit de beleving 'Ik ben blij met Barneveld' hebben we de behoeften van inwoners en ondernemers vertaald naar een belofte over onze dienstverlening. We richten ons in het dienstverleningsconcept op die dienstverlening waarbij inwoner en ondernemer in de rol van klant ons benaderen. De gemeente heeft daar een rol als dienstverlener en werkt klantgericht. Klantgericht betekent voor ons dat we in onze producten & diensten, processen en communicatie zo veel mogelijk aansluiten bij de beleving, situatie en verwachtingen van onze inwoners en ondernemers. We willen diensten zo goed en efficiënt mogelijk leveren met oog voor maatwerk en gesprek als de situatie daarom vraagt. In andere rollen zoals die van handhaver, beleidsontwikkelaar of democratisch bestuurder werkt de gemeente vanuit het algemeen belang.

In het dienstverleningsconcept geven we per kanaal aan welk minimaal gewenst kwaliteitsniveau wij willen gaan bieden in onze dienstverlening. Daarna volgen de integrale keuzes om die beloften waar te kunnen maken; over het gewenste klantbeeld, de kanaalinrichting & -sturing, mensen & cultuur, processen & systemen en organisatie & aansturing. Tot slot maken we inzichtelijk waar de prioriteiten liggen voor 2020 en 2021 om effectieve stappen richting dat gewenste kwaliteitsniveau te zetten.

Het dienstverleningsconcept volgt de in 2016 vastgestelde kadernotitie (e-)dienstverlening en website op. Om die reden willen we u ook informeren over de voortgang op de opgaven zoals verwoord in de kadernotitie(e-)dienstverlening en website tot nu toe. Vanaf 2020 rapporteren we via de maandrapportage over de realisatie van het dienstverleningsconcept.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Het overall 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.

b) Maatschappelijk effect

Wij willen dat inwoners, ondernemers en partners in alle contacten met de gemeente Barneveld ervaren: 'Ik ben blij met Barneveld'.

3. Argumenten

- Het dienstverleningsconcept biedt een gezamenlijke en niet vrijblijvende strategie om het gewenste maatschappelijk effect 'Ik ben blij met Barneveld' stapsgewijs waar te maken.
- De organisatie geeft met het dienstverleningsconcept de komende jaren prioriteit aan het realiseren van een klantgedreven dienstverlening

4. Kanttekeningen

- Het dienstverleningsconcept is ambitieus voor de gemeente Barneveld. Het is een groeipad dat naast de dagelijkse operationele dienstverlening waar gemaakt moet worden. De gemeente werkt in stappen naar het gewenste niveau van dienstverlening toe over de komende jaren.
- Door het digitaliseren van (een deel van) de bedrijfsvoering ligt het in de lijn der verwachtingen dat processen efficiënter afgehandeld kunnen worden. Hierdoor verwachten we dat er op termijn meer capaciteit beschikbaar komt ten behoeve van de verbetering van kwaliteit van de persoonlijke gesprekken bij complexe vraagstukken die om maatwerk vragen. We moeten ons beseffen dat er

een periode van investeren in zowel capaciteit en middelen (zowel kwantitatief als kwalitatief) aan vooraf gaat.

- Onze omgeving is continu in ontwikkeling. Niet alleen technologisch, maar bijvoorbeeld ook op het gebied van wet- & regelgeving. In de uitvoering van het dienstverleningsconcept moet hier voldoende op geanticipeerd kunnen worden door iteratief te werken en via kaderstelling op effect te sturen.

5. Financiën

Voor het aanjagen van een klantgedreven dienstverlening is vanaf 2020 jaarlijks € 375.000,- beschikbaar gesteld voor komende 3 jaren.

6. Uitvoering

Planning:

De uitvoering van het dienstverleningsconcept is een doorlopend iteratief proces de komende jaren. Het voorliggende dienstverleningsconcept richt zich voorlopig op de prioriteiten voor 2020 en 2021.

Communicatie:

De externe communicatie over behaalde resultaten wordt per project indien relevant voor inwoners & ondernemers gecommuniceerd. We zetten in op functionele communicatie op resultaten die waarneembare meerwaarde voor inwoners en ondernemers genereren in het dienstverleningsproces.

Evaluatie/controle

In het dienstverleningsconcept is opgenomen dat een klankbordgroep het dienstverleningsconcept minimaal eens per 2 jaar bijstelt .

7. Bijlagen

- Dienstverleningsconcept gemeente
- Memo voortgang (e-)dienstverlening

Dienstverleningsconcept

Een uitwerking van de wijze waarop de gemeente Barneveld haar kanalen, klantcontacten, processen en aansturing inricht. Deze uitwerking vertelt hoe wij vanuit de beleving 'Ik ben blij met Barneveld' diensten verlenen aan inwoners, ondernemers en partners.

Samenvatting

Dienstverlening is van ons allemaal, maar dat betekent niet dat we decentraal vorm kunnen geven aan onze dienstverlening. Dienstverlening vraagt om een gezamenlijke en niet vrijblijvende strategie ingegeven door ontwikkelingen en behoeftes die we uitvragen onder inwoners, ondernemers en partners.

Vanuit de beleving 'Ik ben blij met Barneveld' vertalen we de behoeften van inwoners en ondernemers naar een belofte over onze dienstverlening. We richten ons op die dienstverlening waarbij inwoner en ondernemer in de rol van klant ons benaderen. De gemeente heeft daar een rol als dienstverlener en werkt klantgericht. In haar rol als handhaver, beleidsontwikkelaar of democratisch bestuurder werkt de gemeente echter vanuit het algemeen belang.

We vertellen per kanaal welk minimaal gewenst kwaliteitsniveau wij willen gaan bieden in onze dienstverlening. Daarna maken we gezamenlijke keuzes om die beloften waar te kunnen maken. We maken keuzes over het gewenste klantbeeld, kanaalinrichting & -sturing, mensen & cultuur, processen & systemen en organisatie & aansturing. Tot slot zetten we de eerste stappen in de richting van dat gewenste kwaliteitsniveau door de acties voor de komende jaren te benoemen.

Inhoudsopgave

1. Onze belofte

1.1 Klantbeleving

1.2 Kernwaarden en verwachtingen

1.3 Behoeften inwoners

1.4 Doelen dienstverlening

1.5 Barneveldse servicenormen

2. We maken dit met z'n allen waar!

2.1 Klantbeeld

2.2 Kanaalinrichting en -sturing

2.3 Mensen en cultuur

2.4 Processen en systemen

2.5 Organisatie en sturing

3. Groeipad

3.1 Prioriteiten 2020 & 2021

3.2 Over het dienstverleningsconcept

1. Onze belofte

1.1 Klantbeleving

Als gemeentelijke organisatie zijn we er voor de Barneveldse samenleving. We zijn samen met elkaar gericht op een positieve 'klantbeleving'. Wij willen dat inwoners, ondernemers en partners in alle contacten met de gemeente Barneveld ervaren: 'ik ben blij met Barneveld.' Het betekent dat we er alles aan doen om ervoor te zorgen dat onze inwoners de contacten met ons als positief ervaren. Klantgericht werken en onze bedrijfsprocessen afstemmen op de behoeften van onze inwoners, ondernemers en partners is een belangrijk aspect in de beleving die zij hebben bij de gemeente Barneveld.

1.2 Kernwaarden en verwachtingen

Onze kernwaarden laten eigenschappen zien waar wij voor staan. Ze verklaren waarom we onze dienstverlening integraal en in contact met onze inwoners, ondernemers en partners continu ontwikkelen.

1) Gastvrij

We zijn nieuwsgierig, luisteren met aandacht en weten wat er speelt. Iedereen mag er zijn en voelt zich welkom.

2) Ondernemend

We nemen initiatief en ontdekken wat er beter kan. Dit doen we creatief en met lef. We gaan altijd uit van kansen en mogelijkheden en werken oplossingsgericht.

3) Verbindend

We zijn in contact met elkaar en met onze samenleving. Elkaar kennen en samenwerken is wat wij doen.

4) Wendbaar

We zetten onze talenten in om kansen en mogelijkheden te benutten, we kunnen snel handelen en passen ons slim aan als de omgeving daarom vraagt. Elke verandering is voor ons een uitdaging die we graag aangaan.

1.3 Behoeften inwoners en ondernemers

Via het Inwonerspanel Barneveld monitoren we de behoeften van inwoners rondom onze dienstverlening. De peiling onder het inwonerspanel van juni 2019 laat dezelfde trends in behoeften zien. Hoewel de resultaten niet 1 op 1 vergelijkbaar zijn met de onderzoeken uit 2015/2016 (Behoeftte-onderzoek naar de online dienstverlening onder inwoners website in 2015 & onderzoek digitale dienstverlening in Barneveld door de Rekenkamer Vallei en Veluwerand) of de gesprekken met de klankbordgroep dienstverlening uit 2016, zien we dat de groep inwoners die liever geen zaken online regelt sterk is afgenomen. Bijna alle respondenten zijn inmiddels (misschien) bereid om zelf meer digitaal te regelen. Niet alleen nee zeggen, maar meedenken over hoe het wel kan, is en blijft een belangrijke behoefte die steeds terugkomt.

Bereidheid om zelf meer digitaal te regelen

Het merendeel van onze inwoners wil meer online kunnen regelen (70%). Deze groep heeft hiervoor de volgende redenen:

- Terecht buiten openingstijden pand (81%)
- Hoef niet naar het gemeentehuis te komen (74%)
- Duurzaamheid (40%)

De groep die niet meer online wil kunnen regelen (7%) heeft daarvoor de volgende redenen:

- Graag persoonlijk contact (68%)
- Werkt niet (graag) met de computer (23%)
- Te ingewikkeld (22%)

Top 3 voorkeurskanalen inwoners voor het aanvragen van product of dienst

1. Website (67%)
2. E-mail (39%)
3. Balie (28%)

Top 3 voorkeurskanalen voor het melden of delen van opmerkingen

1. Website van de gemeente (59%)
2. E-mail (49%)
3. Telefoon (34%)

Top 3 voorkeurskanalen voor het terugkoppelen/ informeren over de voortgang

1. E-mail (77%)
2. Telefoon (28%)
3. Website van de gemeente (26%)

Top 3 prioriteiten voor komende 2 jaar in de gemeentelijke dienstverlening:

- Openingstijden gemeentehuis afstemmen op behoefte van inwoners (39%)
- Persoonlijke omgeving op internet waarin ik zelf mijn zaken in beeld heb en kan regelen (32%)
- Meedenkende houding van medewerkers versterken (27%)

1.4 Doelen dienstverlening

Denkend vanuit de gesignaleerde verwachtingen over onze en overheidsdienstverlening in het algemeen, zijn er 3 doelen die we nastreven. Dit beloven we onze klanten:

Uw vraag centraal

Er is 1 ingang en 1 antwoord. We zijn bereikbaar en houden u op de hoogte. Duidelijk en in heldere taal. U kunt zelf het verloop van uw aanvraag volgen.

Digitaal tenzij

U kunt zoveel mogelijk zaken eenvoudig en snel afhandelen via onze website. Veilig, betrouwbaar en voor iedereen!

Meedenken

Voor complexe en persoonlijke zaken gaan we graag met u in gesprek. Samen zoeken we naar een oplossing die bij u past. Wij staan voor betekenisvol menselijk contact, niet alleen als het nodig is, maar ook als u er behoefte aan heeft.

1.5 Barneveldse servicenormen

Servicenormen laten zien waar onze klanten, ofwel onze inwoners, ondernemers en partners, op kunnen rekenen in hun contacten met de gemeente. Servicenormen zijn gebaseerd op verwachtingen van klanten en een verdere

uitwerking van onze doelen. Servicenormen verwoorden het gewenste minimale kwaliteitsniveau waar wij naar toe groeien.

Algemeen

- U kunt zelf kiezen hoe u de gemeente Barneveld benadert: via website, chat, e-mail, telefoon, brief, loket, twitter of facebook. Ongeacht uw kanaalkeuze wordt u op basis van dezelfde informatie en procedures geholpen. De openingstijden van onze kanalen zijn duidelijk en op elkaar afgestemd en passen bij de verwachtingen van onze inwoners.
- We wijzen u bij uw aanvraag op de mogelijkheden om onze producten en diensten eenvoudiger en/of sneller aan te kunnen vragen en af te handelen via andere kanalen. Of omdat het kanaal beter aansluit bij uw vraag en omstandigheden.
- U heeft recht op correcte, volledige en actuele informatie in begrijpelijke taal (B1). We onderkennen dat sommige overheidszaken ingewikkeld over kunnen komen en werken aan vereenvoudiging van procedures en proberen drempels voor u weg te nemen.
- U kunt er van op aan dat de gemeente uw privacy respecteert en vertrouwelijk omgaat met uw gegevens.
- In al onze contacten spreken wij u persoonlijk aan, luisteren we eerst aandachtig naar uw verhaal en stellen open vragen om met u mee te kunnen denken. We zijn vriendelijk in woord en daad. Uit onze vragen blijkt dat we enthousiast en nieuwsgierig zijn naar uw ideeën.
- Wij betrekken u actief bij beleidsvorming in de gemeente. Wij bieden u hiervoor informatie en participatiemogelijkheden aan.

Website, chat en apps

- 24/7 actuele informatie over producten en dienstverlening via www.barneveld.nl en onze apps
- 24/7 aanvragen van producten via www.barneveld.nl en onze apps
- Ondersteuning krijgen bij (aan)vragen op www.barneveld.nl via de chat
- Als u via de website of (gemeentelijke) app een aanvraag of melding indient, ontvangt u behandel- en afhandelingsinformatie via de e-mail. Waar mogelijk krijgt u het product ook digitaal geleverd.
- Onze online informatie en dienstverlening zijn toegankelijk voor iedereen. Als u vragen heeft of problemen ervaart, dan kunt u contact opnemen en helpen wij u verder. Dat kan via website, e-mail, telefoon of op afspraak.
- Als u online zaken met ons doet, krijgt u de mogelijkheid om in een eigen omgeving uw gegevens, aanvragen en meldingen te beheren.

E-mail

- Als u de gemeente e-mailt dan kan dat via info@barneveld.nl. De gemeente kan in aanvulling op dit e-mail adres ook andere e-mail adressen inzetten voor specifieke dienstverlening. Via info@barneveld.nl garanderen wij u dat uw e-mail bij de juiste behandelaar terecht komt.
- U krijgt een ontvangstbevestiging met een registratienummer.
- Een eerste reactie ontvangt u binnen 1 werkdag.
- Een inhoudelijke antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over behandeling- en afhandelwijze en termijnen.

Telefoon

- Als u contact zoekt via de telefoon, kunt u altijd gebruik maken van ons algemene servicenummer 14 0342.

- Ons servicenummer is op werkdagen bereikbaar.
- Als u met ons belt, geven wij zo veel mogelijk direct een inhoudelijk antwoord. Als dit niet mogelijk is, verbinden wij u door naar een vakinhoudelijk deskundige.
- Als u uw persoonlijke situatie wilt toelichten, dan brengen wij u zo snel mogelijk in contact met de betrokken inhoudelijk deskundige.
- We verbinden u in zo min mogelijk stappen door en informeren de collega over uw vraag; u hoeft uw vraag dus maar 1 keer te stellen.
- Als u met ons belt, streven wij ernaar uw wachttijd onder de 20 seconden te houden
- Als er een terugbelverzoek voor u is aangemaakt, dan bellen wij u binnen 1 werkdag terug of binnen de met u afgesproken termijn.

Balie

- Als u een afspraak maakt voor een bezoek aan de balie in het gemeentehuis, dan wordt u geholpen op het moment dat u heeft afgesproken
- Als u tijdens openingstijden zonder afspraak binnenloopt, kan de wachttijd voor u geholpen wordt, oplopen tot maximaal 30 minuten
- Als u in het gemeentehuis of bij de milieustraat langs komt, dan ontvangen wij u gastvrij. We begroeten u, helpen u uw weg te vinden naar uw afspraak of naar een balie en staan u beleefd en deskundig te woord.
- Als u slecht ter been bent, dan zijn er op alle locaties zitplaatsen beschikbaar. Mocht u extra hulp nodig hebben, dan kunt u dit aangeven bij onze medewerkers.
- Onze openingstijden van de bezoekslocaties zijn aangepast aan de momenten waarop onder onze inwoners en ondernemers de meeste behoefte aan een geopende bezoekslocatie is.

Persoonlijk gesprek op locatie

- Als u ondersteuning voor uw specifieke situatie nodig heeft, dan komt een medewerker bij u thuis op gesprek. Dit is altijd een deskundige gesprekspartner.
- Aan de telefoon doen we eerst een korte uitvraag om te kunnen bepalen welke deskundige er nodig is
- In situaties dat er meerdere deskundigen betrokken/nodig zijn om uw vraag te beantwoorden, zorgen zij dat ze de aanpak samen goed met elkaar afspreken. U krijgt een vast contactpersoon.

Schriftelijke correspondentie

- U ontvangt originele besluiten, vertrouwelijke documenten en bewijsstukken per post of via digitale weg (bijvoorbeeld Berichtenbox of persoonlijke internetpagina).
- Als u aangegeven heeft gebruik te maken van de Berichtenbox van mijnoverheid.nl, dan stuurt de gemeente nu geen fysieke post meer, tenzij dit niet anders kan. Al uw correspondentie sturen wij dan naar uw Berichtenbox.
- Als u de gemeente een brief schrijft, dan ontvangt u binnen 5 werkdagen een ontvangstbevestiging met een registratienummer. Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over de behandelingswijze en afhandelingstermijn.

Social Media

- Als u een vraag stelt of om een reactie vraagt, dan krijgt u tijdens kantooruren een eerste reactie.
- Een inhoudelijk antwoord kan langer duren; in de eerste reactie krijgt u informatie over de behandelingswijze en termijn.

- Tenzij uw vraag privacygevoelig of complex is, zullen wij u via hetzelfde social medium antwoorden.
- De gemeente is actief op Twitter (@BarneveldInfo), Facebook (/GemeenteBarneveld) en LinkedIn (gemeente Barneveld).

2. We maken dit met z'n allen waar!

2.1 Klantbeeld

Eén van de belangrijkste behoeften van een klant is om geholpen te worden, ongeacht waar hij of zij zit in het proces, welk kanaal hij/zij heeft gekozen of met welk organisatieonderdeel hij/zij contact heeft. Om inwoners en ondernemers snel en effectief te kunnen helpen is het van belang om te weten wie wat aangevraagd heeft en wat de status van een aanvraag is. Dus alles wat een inwoner of ondernemer bespreekt (productaanvragen en contactmomenten) vormt zijn of haar klantbeeld. In de basis is iedere medewerker een klantcontactspecialist en helpt het klantbeeld hem/haar in het leveren van de gevraagde dienstverlening.

Soms is er in een organisatieonderdeel, zoals in het KCC of aan de balie, een deel-klantbeeld aanwezig, afhankelijk van autorisatie van medewerkers en rekening houdend met privacy richtlijnen. Het uitgebreide klantbeeld bevindt zich in de backoffice of bij samenwerkingspartners. Complexe en gedetailleerde vragen van inwoners en ondernemers worden dus door medewerkers in de backoffice of partners beantwoord. Daarbij vinden we het belangrijk dat in deze situaties accountmanagement wordt geboden; de vraag reist, niet de inwoner/ondernemer. De gemeente voert regie op de beantwoording. Er is een integraal plan om deze klant te helpen. We delen statusinformatie met de klant en delen deze op termijn via een persoonlijke online pagina of mijnOverheid.nl gedeeld. Hiermee heeft inwoner/ondernemer in één oogopslag alle relevante informatie online tot zijn/haar beschikking.

Barneveldse uitgangspunten

- Elk contact is persoonlijk .
- We vragen niet naar gegevens die we al hebben.
- Contactmomenten en bedrijfsprocessen versterken elkaar.
- We werken op basis van een gedeeld klantbeeld.
- Bij privacy gevoelige informatie kan er een deel-klantbeeld in de frontoffice aanwezig zijn. Complexe en gedetailleerde vragen worden door de backoffice of door partners beantwoord.
- Bij complexe en gedetailleerde vragen werken we op basis van een gezamenlijk plan.
- We verbinden vanuit kennis & netwerk partijen om de beantwoording van een klantvraag verder te helpen.

2.2 Kanaalinrichting en kanaalsturing

Eén ingang, één antwoord. De weg die klantvragen afleggen door de organisatie en het uitlijnen van deze routes is een belangrijk onderdeel van de dienstverlening. Ons uitgangspunt is dat onafhankelijk van waar de inwoner/ondernemer zich meldt, er binnen de gemeente en haar netwerk sprake is van dusdanige afstemming en standaardisatie dat vragen ongestoord en zonder bureaucratie op de juiste plek terechtkomen. De inwoner/ondernemer wordt niet van kastje naar de muur gestuurd. De inwoner/ondernemer beleeft de gemeente Barneveld als één geheel. Wij kiezen voor afgestemde ervaring voor de inwoner en ondernemer ongeacht welk kanaal hij of zij kiest (omnichannel strategie).

Barneveldse uitgangspunten

- We werken op basis van een gedeeld klantbeeld (zie ook [paragraaf 2.1](#)).

- De inhoud van de contactmomenten in de klantreis sluit aan op klanten; dat betekent dat deze communicatie per kanaal kan verschillen op basis van de behoefte van de individuele inwoner/ondernemer.
- Productinformatie, informatie over doorloop- en afhandeltijden, kosten/leges, logo's en vormgeving zijn echter altijd gelijk over alle kanalen en contactmomenten.
- We zetten in op die kanalen waar onze inwoners en ondernemers op dit moment een voorkeur voor hebben: website, e-mail, balie en telefoon. We sturen dit bij op basis van gebruikersanalyse en behoefteonderzoek.
- Ieder kanaal kent zijn eigen gebruikersoptimalisatie. Zoals bijvoorbeeld de openingstijden/beschikbaarheid van het kanaal; deze zijn niet meer gekoppeld aan de openingstijden van het gemeentehuis, maar gebaseerd op maatschappelijke behoefte met oog voor bedrijfsmatige optimalisatie.
- We richten de dienstverlening en processen in de eerste plaats digitaal in; hierbij is het ontwerpprincipe 'mobile first' van toepassing.
- We behouden daarnaast mogelijkheden tot dienstverlening via andere offline kanalen voor inwoners die niet digivaardig zijn of zetten deze kanalen bewust in bij complexe en gedetailleerde (aan)vragen.
- Daarnaast bieden we ruimte voor uitbreiding met een interactiekanaal (chat of een messengerfunctie) om te anticiperen op de algemene maatschappelijke voorkeur voor snelle en laagdrempelige communicatiekanalen. Een messengerfunctie implementeren we als de privacy en informatieveiligheid gewaarborgd kan worden.

2.3 Mensen en cultuur

De medewerkers maken het verschil door de inwoner/ondernemer centraal te zetten. Medewerkers moeten weten wie deze klant, inwoner of ondernemer, is. Een grote valkuil is dat we het plaatje invullen voor onze inwoner/ondernemer. Door ons te baseren op objectieve data en echte verbindingen met inwoner/ondernemer aan te gaan, geven we op individueel niveau invulling aan de integrale en afgestemde ervaring voor deze inwoner/ondernemer als klant.

Barneveldse uitgangspunten

- Klantgericht denken is basiscompetentie voor iedere medewerker.
- Oplossingsgericht kunnen werken is basisvaardigheid voor iedere medewerker met (persoonlijk) klantcontact
- We werken integraal en zoeken samenwerking op.
- De oplossingsgerichte professional heeft oog voor de uitzonderingen; dit ondersteunen we met training en intervisie. Hij/zij heeft ruimte om te handelen en te interveniëren om maatwerk te leveren die recht doet aan individuele bijzondere omstandigheden.
- We creëren de sfeer, het vertrouwen en de werkafspraken om af te kunnen wijken van de regels (maatwerk versus rechtsongelijkheid).
- Persoonlijk klantcontact mag meer tijd/capaciteit kosten. We bieden medewerkers ruimte voor accountmanagement en intervisie.
- In houding en gedrag van medewerkers geven we gasten een gastvrij gevoel.
- We beschikken via diverse systemen over heel veel gebruikersinformatie. Deze informatie gebruiken we voor het samenstellen van een klantreis en onze klant te leren kennen. Inzichten in klantgedrag en –wensen vormen te allen tijde het startpunt voor alle beslissingen rondom de dienstverlening. We zien mogelijkheden om onze dienstverlening verder te verbeteren door informatie en processen rondom levensgebeurtenissen, zoals geboorte, trouwen, huis kopen, te verbinden.
- We richten op product en/of dienstniveau feedback in. Zo krijgen we informatie over de kwaliteit van onze klantinteractiemomenten. Waar nodig vullen we dit beeld aan met klantgesprekken.

2.4 Processen & systemen

Planmatig werken, gestructureerd verbeteren van repetitieve taken en gericht experimenteren is een belangrijke voorwaarde voor het slagen van onze koers. Continu verbeteren op basis van de steeds wijzigende vraag van de klant. Zonder actuele, geïntegreerde klantgegevens is dit onmogelijk.

- Flexibiliteit en modulariteit in onze werkwijze is nodig om te kunnen anticiperen op het steeds veranderende landschap
- Bij herinrichten van processen optimaliseren we op basis van de klantreis.
- Daarbij zoeken we naar toegevoegde waarde die processtappen bieden in het leveren van diensten aan onze klanten. Als een stap geen meerwaarde oplevert voor de klant, kan deze vervallen.
- Bij introductie van nieuwe technologische mogelijkheden bouwen we een proces helemaal opnieuw op.
- Standaardisatie is belangrijk voor digitale processen, waar mogelijk al op landelijk niveau. Door bekende gegevens te koppelen kan (aan)vraag ook digitaal een persoonlijke klantreis vorm krijgen.
- Als we moeten kiezen welke processen we optimaliseren, dan prioriteren we op basis van gebruik en complexiteit van het proces.
- Zaakgericht werken ondersteunt klantgericht denken en handelen en levert ons het integraal klantbeeld. In (automatische) beantwoording gaat een referentienummer mee; deze informatie wordt gebord in het klantbeeld.
- Alle ingediende (aan)vragen en meldingen gaan via een automatische routing, inclusief registratie en archivering naar de behandelaar.
- Op gebied van techniek zorgen we voor open API koppelingen tussen de voor klanten allesbepalende momenten binnen een proces (touchpoints) .
- Data blijft bij de bron, tenzij....
- We garanderen documentintegriteit.
- Intern richten we processen zo in dat de interne dienstverlening naadloos verloopt. We weten van elkaar wie wat doet en maken daar duidelijke afspraken over.
- We voldoen aan wet- en regelgeving. Bij innovaties handelen we in geest van de wet.
- 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.

2.5 Organisatie & aansturing

Te vaak nog pakken we de besturing van kanalen op tactisch of operationeel niveau op. De klant laat zich echter niet beperken tot één of enkele kanalen. De keuze voor een kanaal is vaker afhankelijk van een sociale, emotionele of fysieke context, dan van het product of hoe de gemeente nu het proces erachter georganiseerd heeft. Om onze koers waar te maken, is integrale sturing nodig op zowel de operationele dienstverlening als ook de ontwikkelportefeuille.

Barneveldse uitgangspunten

- We organiseren centrale regie op de operationele dienstverlening. We hebben een gezamenlijke verantwoordelijkheid voor het draaiend houden van de aangeboden kanalen en het inzetten van de benodigde capaciteit om alle vragen van inwoners, ondernemers en partners af te handelen. Knelpunten in bedrijfsvoering worden integraal door het management besproken, geprioriteerd en opgelost.

- We hebben daartoe op managementniveau inzicht in onze prestaties ten aanzien van de inzet van onze kanalen.
- Voor allesbepalende momenten binnen een proces/klantreis gelden specifieke kritieke prestatie indicatoren (KPI's); KPI's worden door procesverantwoordelijken in overleg met de concerncontroller bepaald.
- KPI's zijn een aanscherping van de integrale servicenormen zoals verwoord in dit document.
- De servicenormen staan op hun beurt voor een gedeeld minimum niveau van dienstverlening van de gemeente Barneveld.
- We hebben op managementniveau inzicht in de ervaringen van onze klanten met betrekking tot het gebruik van de verschillende kanalen op ten minste de belangrijkste klantprocessen.
- We sturen de kanalen integraal aan op basis van een overkoepelende strategie, zoals verwoord in dit dienstverleningsconcept. We bevorderen integraal werken en denken tussen de kanalen.
- We organiseren en faciliteren centraal beheer op digitale dienstverlening en online informatie.
- We sturen via het programma dienstverlening op de integrale samenhang in de ontwikkeling van onze dienstverlening.
- Planmatig en stapsgewijs voeren we ontwikkelingen en verbeteringen door in onze dienstverlening. Dit is een doorlopend proces dat in de staande organisatie gerealiseerd wordt.
- Uiteraard plukken we laaghangend fruit binnen de kanalen zolang ze passen binnen onze doelen en bijdragen aan het gewenste effect voor de inwoner en ondernemer.
- Alle activiteiten en projecten worden onderbouwd vanuit het effect voor de klantreis en aangemeld bij het programma dienstverlening.
- Via programma dienstverlening houden we zicht op de totale portfolio van activiteiten, experimenten, integrale groepen en projecten.
- Via het programma sturen en prioriteren op basis van verwacht en gewenst effect. Via het programma managen we afhankelijkheden en knelpunten binnen de portfolio dienstverlening.
- Via het programma besluiten we planmatig en integraal over het initiëren, plannen, uitvoeren en opleveren van activiteiten en projecten.
- We volgen de spelregels voor programmatisch werken.

3. Groeipad

We zijn op reis. De belofte die we in dit dienstverleningsconcept vastleggen, biedt richting. Een deel van onze belofte kunnen we pas waarmaken als bepaalde randvoorwaarden zijn geregeld. Een persoonlijke internetpagina kunnen we pas bieden als we een integraal klantbeeld realiseren. We groeien dus naar het gewenste niveau van dienstverlening toe. Dat doen we iteratief. Dat wil zeggen dat we gaandeweg ons steeds afvragen: Zijn we op de goede weg? Draagt een initiatief bij aan het beoogde effect? Is dit nu de meest zinvolle stap om te maken op dit moment? Waar nodig sturen we bij. We zijn ons bewust dat daarmee ook het dienstverleningsconcept geen statisch document kan en mag zijn. We maken afspraken hoe we omgaan met het dienstverleningsconcept. Een volledige routekaart uitwerken, is niet wenselijk. Op basis van onderzoek onder het inwonerspanel Barneveld is duidelijk waar de komende 2 jaar onze prioriteiten moeten liggen.

3.1 Prioriteiten voor 2020 & 2021

Uw vraag centraal | we zijn bereikbaar

- Telefonische bereikbaarheid verbeteren: we regelen voor eens en altijd dat we de telefoon opnemen, terugbellen volgens afspraak, minder telefoonnummers en e-mailadressen communiceren, afspraken maken over welke vragen het kcc beantwoordt en welke vragen de backoffice beantwoordt en we gaan KPI's formuleren voor deze vorm van dienstverlening.
- In gesprek over de openingstijden: samen met inwoners, raad en partners gaan we op zoek naar openingstijden per kanaal die enerzijds de inwoner/ondernemer tegemoet komen en anderzijds een gezonde bedrijfsvoering niet in de weg staan.

Uw vraag centraal | heldere taal

- Uitgaande brieven duidelijk en in heldere taal: als je een brief krijgt van de gemeente, dan weet je waar je aan toe bent en wat je kunt doen als inwoner, ondernemer of partner. Brieven roepen geen vragen meer op.

Digitaal, tenzij.... | u kunt zelf zoveel mogelijk zaken afhandelen

- Op weg naar een gezamenlijk klantbeeld: om iedereen met klantcontact van een gezamenlijk klantbeeld te voorzien, gaan we zaakgericht werken.
- Vervolg digitaliseren dienstverlening (top 15 producten): om meer online eenvoudig te kunnen regelen, vervolgen we de digitalisering van processen. Prioriteit gaat uit naar de top 15 van producten die tezamen meer dan 80% van onze werkvoorraad voedt of processen die verhoudingsgewijs te veel capaciteit vragen ten opzichte van wat ze opleveren.
- Eén ingang, één antwoord: ook online moet duidelijk zijn waar je informatie vindt van de gemeente Barneveld, wil je zelf zoveel mogelijk zelf af kunnen handelen. We schonen het online landschap en centraliseren het beheer waar nodig.
- We vervolgen ons experiment met de blockchaintechnologie. We verkennen hiermee het verbreden van het 'self service' concept door inwoner en ondernemer in staat te stellen om regie te voeren op zijn/haar gegevens en wie deze kan verwerken en de mogelijkheden om inwoners en ondernemers pro-actief van diensten te voorzien op basis van bekende gegevens.

Digitaal, tenzij... | uitbreiden digitaal klantcontact

- Implementatie chat: we breiden onze digitale kanalen om te communiceren met de gemeente uit.
- Verkenning asynchrone messaging: we onderzoeken of asynchrone messaging meerwaarde biedt aan de inwoner nadat een chatfunctie (synchrone messaging) geïmplementeerd is.

Maatwerk | voor complexe en persoonlijke zaken gaan we in gesprek

- Toeleiding naar het Gesprek: we zetten vervolgstappen om de toeleiding naar de juiste deskundige zo kort mogelijk te houden. We vertalen servicenormen naar enkele KPI's.
- Uitbreiding oplossingsgericht werken: Iedere medewerker met klantcontact stellen we in gelegenheid om de training oplossingsgericht werken te volgen. Hierbij doen we een beroep op ondernemerschap van deze medewerkers. Het initiatief is aan hen; we maken het voor hen mogelijk om deze basisvaardigheid zich eigen te maken.
- Uitbreiding oplossingsgericht werken: Naast training van medewerkers organiseren we ook ruimte voor intervisie.

Algemeen

- We stimuleren integraal denken en werken binnen de kanalen door integrale managementinformatie gecombineerd met klanttevredenheidsinformatie in het dashboard dienstverlening te bieden op de top 10 van producten. Een werkgroep met kanaalverantwoordelijken bespreekt actief dit dashboard en vertaalt de informatie naar acties die bijdragen aan de gewenste kanaalsturing.
- We stimuleren integraal denken en werken door een managementrapportage op te zetten voor de operationele dienstverlening die als basis kan dienen voor een gesprekscyclus tussen een vertegenwoordiger van de frontoffice met lijnmanagement in de backoffice.
- Ter voorbereiding op 2021 neemt iedere afdeling binnen de P&C cyclus plannen & voorzieningen op het gebied van dienstverlening op in overleg met het programma dienstverlening.
- We verspreiden, beleven en omarmen dit dienstverleningsconcept in onze organisatie en handelen hiernaar. Vanuit de directie faciliteren we deze communicatie in de organisatie door communicatiemiddelen aan te dragen aan het lijnmanagement, programma- en projectleiders. Alle leidinggevendenden dragen dit dienstverleningsconcept uit als richtinggevend kader en sturen op de toepassing ervan.
- We meten op product en procesniveau de ervaringen van de klant met onze dienstverlening, te starten met de meest populaire producten en diensten. Product- en proceseigenaren organiseren deze feedback die we centraal ondersteunen met een duidelijke handleiding wat we willen meten.

3.2 Over het dienstverleningsconcept

Het dienstverleningsconcept heeft een brede werking en richt zich op:

- Alle diensten en producten die de gemeente Barneveld aanbiedt aan haar inwoners en ondernemers.
- De kanalen die de inwoner en ondernemer kan gebruiken om contact met de gemeente te krijgen.
- De vervolcontacten en dienstverlening die in de vervolgprocessen plaatsvinden.

Het dienstverleningsconcept is een richtinggevend kader. De uitgangspunten die we hiermee vaststellen, zijn leidend. Bijstellen van het dienstverleningsconcept kan alleen integraal plaatsvinden. Hiertoe stellen we een klankbordgroep samen die eens per 2 jaar deze bijstelling mogelijk maakt en hier inwoners, ondernemers en partners bij betreft.

Memo

Datum:
januari 2020

Onderwerp: **voortgang (e-)dienstverlening**

Ter attentie van: gemeenteraad Barneveld

Afzender:

Voortgang (e-)dienstverlening

Het dienstverleningsconcept is het vervolg op de in 2016 vastgestelde kadernotitie (e-)dienstverlening en website op. In deze memo willen wij inzichtelijk maken waar we staan in de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening.

Kadernotitie (e-)dienstverlening en website

In mei 2016 is de kadernotitie (e-)dienstverlening en website 2016-2020 vastgesteld door de raad. In deze notitie zijn in drie pijlers verschillende opgaven voor de gemeentelijke dienstverlening aangegeven. De drie pijlers zijn:

1. Het digitaliseren van transacties
2. Informatie op maat
3. Interactie versterken

Enkele resultaten tot nu toe

Voor alle opgaven binnen de dienstverlening is significant resultaat geboekt. Enkele belangrijke resultaten die de afgelopen jaren zijn gerealiseerd:

- Het digitaliseren van de dienstverlening is een doorlopend proces. De afgelopen jaren is gewerkt aan het digitaliseren en verbeteren van topproducten vanuit het perspectief van de inwoner; bijvoorbeeld: melding openbare ruimte, afvaldienstverlening, huwelijk en partnerschap.
- De website is vernieuwd volgens de toptakenvisie en het beheer van de informatie is gecentraliseerd. Daarbij stuurt de gemeente de informatie steeds bij op basis van gebruikersinformatie.
- De gemeente is aangesloten op de Berichtenbox; zo kan een inwoner via mijn Overheid bijvoorbeeld de OZB-aanslag inzien.
- Door gebruik van eHerkenning en DigiD wordt niet alleen de autorisatie bij de digitale transacties geregeld, maar hergebruiken we ook zo veel mogelijk bekende gegevens.
- De openingstijden van de balies en het Klant Contact Centrum in het gemeentehuis zijn gelijk getrokken. In de middag is het baliebezoek op afspraak geïntroduceerd en voor deze bezoeken is het mogelijk om online een afspraak te maken. Op de dinsdagavond zijn de openingstijden van de balie Leven & Reizen verruimd.
- Een experiment naar de nieuwe technologie heeft een prototype voor het aanvragen van het zomerzwembadabonnement opgeleverd. Enkele inwoners uit de doelgroep, leden van de klantbordgroep Werk en Inkomen en medewerkers van het sociaal domein gaan samen het prototype testen.
- De gemeente is gestart met een tweejarige proef met een Inwonerspanel.

Eerste effecten

Hoewel een effectmeting voor de dienstverlening nog opgezet moet worden, nemen we het volgende waar:

- lichte stijging klanttevredenheid: de laatste algehele klanttevredenheidmeting leidde tot een 7,3 ten opzichte van een 6,9 bij een eerdere meting
- verhoogde bereidwilligheid en behoefte om zaken met de gemeente digitaal te regelen; deze trend wordt ook onderbouwd door de gebruikscijfers van de website en formulieren
- afname van het bezoek aan de balies in het gemeentehuis
- toename van persoonlijke gespreksvoering bij ingewikkelde dienstverlening

Opgavegericht werken in de dienstverlening

Hoewel veel werk is verzet, zijn de opgaven nog niet klaar. De opgaven vragen om bijsturing door ontwikkelingen in (landelijk en Europees) beleid, technologische mogelijkheden en veranderende behoeften van inwoners en ondernemers. Het is belangrijk om de komende jaren de inspanningen steeds meer op elkaar af te stemmen om een groter effect te kunnen bereiken. De opgaven zijn inmiddels vertaald naar een dienstverleningsconcept dat richting geeft aan de doorontwikkeling de komende jaren. De doorontwikkeling zal in stappen opgepakt worden en zo groeien we naar het gewenste kwaliteitsniveau in de dienstverlening toe. In het dienstverleningsconcept zijn de prioriteiten in de komende 2 jaar gelegd bij het verbeteren van de bereikbaarheid, zaakgericht werken, meedenken en het gebruik van heldere taal in brieven en e-mails. Via programmatisch werken sturen we op de samenhang en doelgerichtheid van alle projecten en activiteiten op het gebied van dienstverlening.

Financiën

Voor het aanjagen van de ontwikkeling van de gemeentelijke dienstverlening is voor 2020 een voorlopige onderverdeling gemaakt in het beschikbare budget. De onderverdeling is gebaseerd op de prioriteiten in het dienstverleningsconcept voor 2020 en 2021.

Pijler 1	Pijler 2	Pijler 3
Van multichannel naar omnichannel in de dienstverlening	Datagedreven werken in de dienstverlening	Ondersteuning programmatisch werken in de dienstverlening
Max 150.000	Max 100.000	Max € 125.000
Toelichting: - Bieden van ruimte aan de organisatie voor inhuur van kennis en/of capaciteit t.b.v. het implementeren van zaakgericht werken met als uiteindelijk effect een goede basis te leggen voor een omnichannel dienstverlening. - Het ondersteunen van de implementaties van nieuwe klantinteractiekkanalen in de organisatie. - Het ondersteunen van initiatieven gericht verbeteren van de kwaliteit van de kanalen onderling met accent op privacy, gebruiksvriendelijkheid en toegankelijkheid van de dienstverlening.	Toelichting: - faciliteren inwonerspanel voor de organisatie - doorontwikkeling dashboard dienstverlening - ontwikkelen managementinfo dienstverlening (PIB, batenrapportage) - bewustwording datagedreven werken in de dienstverlening	- Programma activiteiten; waaronder het integraal oppakken van het verbeteren van de telefonische bereikbaarheid. - Communicatie activiteiten op zowel programma niveau als ter ondersteuning van projecten. - Activiteiten ter bevordering van het leren programmatisch werken in de organisatie (kennisuitwisseling etc) met een duidelijk effect op de verbetering van de dienstverlening. - Inhuur kennis of capaciteit t.b.v. de programmaportfolio voor projecten/activiteiten met prioriteit 1 of van innovatieve aard. - Ondersteuning experimentele werkwijze(n)...