



Dienstverleningsconcept De Bilt 2009-2012

Inhoudsopgave

| | pagina | |
|-------------|---|----|
| Hoofdstuk 1 | Inleiding | 3 |
| Hoofdstuk 2 | Dienstverlening in De Bilt op dit moment | 5 |
| 2.1 | Gebruik van kanalen van gemeentelijke dienstverlening | 5 |
| 2.2 | De balie | 5 |
| 2.3 | Telefoon | 5 |
| 2.4 | Schriftelijk | 6 |
| 2.5 | Digitaal loket | 6 |
| 2.6 | Gemeentepagina | 6 |
| 2.7 | Website | 6 |
| 2.8 | Servicenormen | 6 |
| Hoofdstuk 3 | Naar een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening in De Bilt | 7 |
| 3.1 | De BurgerServiceCode | 8 |
| 3.2 | Kwaliteitshandvest, klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarking | 9 |
| Hoofdstuk 4 | De ambities in de praktijk | 8 |
| 4.1 | Kanaalkeuze | 8 |
| 4.2 | Het internet | 8 |
| 4.3 | De telefoon | 8 |
| 4.4 | Bezoek aan het gemeentehuis | 9 |
| 4.5 | Post en e-mail | 9 |
| Hoofdstuk 5 | Wat moeten wij daarvoor doen? | 10 |

1 Inleiding

Op 4 juni 2007 werd tussen het Rijk en gemeenten het bestuursakkoord "Samen aan de slag" getekend. Het bevat de inhoudelijke agenda waarmee rijk en gemeenten de komende jaren samen willen werken aan één effectieve overheid in dienst van de burger. Belangrijk onderdeel van dit akkoord vormt de verbetering van de dienstverlening en het invoeren van een elektronische overheid (e-overheid).

In het beleidsprogramma "Samen werken, samen leven" van het kabinet Balkenende IV wordt aandacht besteedt aan dienstverlening. Ook hier wordt vooral ingezoomd op de e-overheid: "ICT-toepassingen, internet en digitalisering zijn instrumenten die de dienstverlening van de overheid kunnen verbeteren. De overheid wordt toegankelijker". Dit is niet nieuw: in de afgelopen jaren is er in veel gremia nagedacht over de relatie burger- overheid in het algemeen en de dienstverlening in het bijzonder. Te denken valt daarbij aan het actieprogramma "Andere Overheid" (65 % elektronische dienstverlening in 2007). Ook is er in de afgelopen jaren via wetgeving het een en ander veranderd: denk daarbij bijvoorbeeld aan de invoering van het BurgerServiceNummer en de landelijke invoering van basisregistraties (BAG).

Het optimaliseren van de dienstverlening is een permanente opgave die in De Bilt vooral integraal wordt opgepakt. Zo zijn wij begin 2008 gestart met het programma "Andere Overheid in De Bilt". Met de notitie "Werk maken met werk" is een integraal programmaplan neergelegd voor het verbeteren van de bedrijfsvoering; het verbeteren van de dienstverlening is één van de thema's. Op dit moment wordt een nieuw bedrijfsplan ontwikkeld. Hierin wordt de koers die wij de komende jaren willen voeren, bepaald. Centraal thema daarin is de rol van de gemeente als regievoerder. De organisatie monitort haar ontwikkeling en resultaten aan de hand van het INK model (zie "Transparant Presteren", kwaliteitmanagement in Gemeente De Bilt). Half 2007 is het Project "Verbetering Intranet en Internet" van start gegaan.

Eind 2007 is een start gemaakt met het aanscherpen van onze servicenormen en de uitvoering daarvan (actieplan servicenormen, cursus klantgericht werken, monitoren van doorlooptijden van beschikkingen die vallen onder de werking van de Verordening Dwangsom). In januari heeft de Burgerpeiling plaatsgevonden en in september 2008 heeft een klanttevredenheidsonderzoek plaatsgevonden naar de dienstverlening binnen de afdeling Publiekszaken. Kortom: De Bilt is volop in beweging als het gaat om het professionaliseren van onze dienstverlening.

Daarnaast is er gelijktijdig met het dienstverleningsconcept een actieplan voor e-dienstverlening gemaakt door de projectgroep "Verbetering Internet en Intranet", waarin wordt beschreven hoe de komende drie jaar de dienstverlening aan de inwoners en de interne bedrijfsvoering verder worden verbeterd. Het actieplan voor elektronische dienstverlening gaat uit van een aantal opvattingen over de gewenste kwaliteit van dienstverlening.

Het voorliggende dienstverleningsconcept beschrijft de Biltse opvattingen over de gewenste kwaliteit van dienstverlening. Gemeentelijke dienstverlening wordt in het dienstverleningsconcept omschreven als: 'het individuele contact tussen een inwoner, bezoeker of organisatie, en de gemeente waarbij de inwoner, bezoeker of organisatie een product, dienst of informatie verkrijgt'. Het gaat om dienstverlening via de diverse dienstverleningskanalen: website, e-mail, balie, telefoon en post.

De financiering van de gemeente komt van lokaal en landelijk gemeenschapsgeld. De vraag hoe de De Bilt haar inwoners het beste van dienst kan zijn, staat daarom centraal in het voorliggende Dienstverleningsconcept. Tenslotte stelt ook het college in het collegeprogramma 2006-2010 de inwoner centraal.

Totstandkoming van dienstverleningsconcept

Om tot dit dienstverleningsconcept te komen, hebben wij ervoor gekozen om de afnemers van onze dienstverlening zelf te vragen wat zij van onze dienstverlening verwachten. Inwoners, organisaties en bezoekers van De Bilt hebben kunnen deelnemen aan de Burgerpeiling 2007, daarnaast hebben de bezoekers van de afdeling Publiekszaken in september 2008 hun mening en ideeën gegeven over de gemeentelijke dienstverlening.

Ook binnen de organisatie is in het afgelopen jaar gesproken over dienstverlening. In het bestuur is Dienstverlening aan de orde geweest in het kader van het collegeprogramma. Directie en MO hebben in het licht van het organisatieontwikkelingstraject over de dienstverlening gesproken. Tenslotte zijn de Biltse ambities op het gebied van dienstverlening, alsmede de mogelijkheden om deze ambities te vertalen in acties, besproken in het managementoverleg en met de medewerkers.

Landelijke trend

De Bilt is niet de enige gemeente die haar dienstverlening wil verbeteren. Veel gemeenten ondernemen actie om bij hun dienstverlening aan inwoners en bedrijven professioneler te handelen. Veel gemeenten werken in een aantal (tussen)stappen naar een klantcontactcentrum (verder te noemen: KCC) toe. Dat is een centraal punt voor de dienstverlening waarmee inwoners en bedrijven via elk dienstverleningskanaal (internet, telefoon, e-mail, balie, post) dezelfde informatie kunnen krijgen en zaken kunnen regelen. Op de lange termijn zal ook dienstverlening van landelijke overheidsdiensten kunnen worden afgenomen via dit KCC.

2. Dienstverlening in De Bilt op dit moment

Door de Burgerpeiling 2007 en het klanttevredenheidsonderzoek PuZa (verder te noemen: KTO) is een beeld ontstaan van hoe de inwoners van onze gemeente de dienstverlening van De Bilt op dit moment ervaren. Een korte terugblik.

2.1 Gebruik van kanalen van gemeentelijke dienstverlening

Dienstverlening verloopt via verschillende kanalen. In dit onderzoek is de inwoners ondermeer gevraagd naar hun ervaringen met de dienstverlening via de gemeentelijke balies, brieven telefoontjes en het digitaal loket.

76% van de inwoners heeft het afgelopen jaar gebruik gemaakt van gemeentelijke dienstverlening via de balie, 42% via de telefoon. Het gebruik van schriftelijke vormen van dienstverlening is in De Bilt gemiddeld. Gebruik van het digitaal loket is relatief nieuw, er zijn daarom nog geen vergelijkingscijfers beschikbaar.

De meeste bezoekers (85%) van een van de publieksbalies zijn tevreden met het uiteindelijke resultaat van de gemeentelijke dienstverlening. Het minst tevreden is men over de resultaten van de schriftelijke dienstverlening door de gemeente (42% tevreden). Over het digitaal loket (49%) en de telefonische dienstverlening (55%) is ongeveer de helft van de gebruikers tevreden.

2.2 De balie

De meeste klanten op het gemeentehuis worden geholpen aan de balie Burgerzaken (73%). Het informatiecentrum trekt 13% van de klanten en het zorg- en het woonloket bedienen ieder 7%. De dienstverlening in het gemeentehuis (7,7) wordt iets positiever beoordeeld dan die in het Servicepunt (7,4). Dit verschil is statistisch significant, wat erop duidt dat er daadwerkelijk een verschil in ervaring en waardering van de dienstverlening tussen de twee locaties is. Beide scores zijn goed te noemen, ook in verhouding tot andere gemeenten.

De klanten van de publieksbalies zijn vooral zeer tevreden over de daadwerkelijke dienstverlening en wat minder positief (maar nog steeds in meerderheid tevreden) over de fysieke aspecten van de balie en de locatie. Vooral de beleefdheid (88%) en deskundigheid (83%) van de ambtenaren leidt tot grote tevredenheid, evenals het nakomen van gemaakte afspraken (83%). Uiteindelijk is 85% van de klanten dan ook tevreden met het uiteindelijke resultaat.

Tussen de twee locaties, het gemeentehuis en het servicepunt, bestaan nauwelijks verschillen in de tevredenheid over de ervaren dienstverlening. Slechts twee aspecten lieten een statistisch significant verschil zien, de tevredenheid over de openingstijden en de tevredenheid over de privacybescherming. In beide gevallen is de tevredenheid in het gemeentehuis hoger.

2.3 Telefoon

In 2007 zocht 42% van uw inwoners telefonisch contact met de gemeente. Zij beoordeelden de telefonische dienstverlening door de gemeente gemiddeld met een 6,7.

De Bilt heeft de afgelopen twee jaar de telefonische dienstverlening hervormd. Eén van de veranderingen is het invoeren van een elektronisch introductiemenu (voice respons). Van alle bellers in het afgelopen jaar is 46% tevreden over de duidelijkheid van het menu, 51% is tevreden over de wachttijd na het introductiemenu. De tevredenheid over de tijden waarop de gemeente telefonisch bereikbaar is en over het uiteindelijke resultaat van een telefoontje zijn gedaald sinds 2005.

2.4 *Schriftelijk*

In het afgelopen jaar heeft 24% van de inwoners schriftelijk (per brief, fax of email) contact met de gemeente gezocht. Zij beoordelen de schriftelijke dienstverlening van De Bilt gemiddeld met een 6,1.

Van degenen die een brief, fax of email schreven, ontving 79% een ontvangstbevestiging. Ongeveer de helft daarvan kreeg deze binnen drie dagen (en dus binnen de servicenorm). Op 71% van de brieven is een inhoudelijk antwoord verstuurd, 19 % ontving geen inhoudelijke reactie, terwijl dit wel gewenst of verwacht was. Daarnaast geeft 10% aan geen antwoord te hebben gekregen, maar dat dit ook niet nodig was. 52% ontving binnen zes weken een inhoudelijk antwoord. De tevredenheid over het uiteindelijke resultaat van de schriftelijke dienstverlening is 42%: over de toon is bovendien 56% positief, over de volledigheid is 47% tevreden. De tevredenheid over de snelheid van antwoorden is gedaald ten opzichte van 2005.

2.5 *Digitaal loket*

Naast de 'traditionele' gemeentelijke dienstverlening via de balie, telefoon of brief bieden steeds meer gemeenten diverse producten aan via een digitaal loket op de gemeentelijke website. De gemeentelijke overheden worden geacht steeds meer diensten via internet beschikbaar te stellen. Gemeente De Bilt heeft een digitaal loket in gebruik. Veel inwoners (59%) kennen deze vorm van gemeentelijke dienstverlening niet. Ongeveer een derde (33%) van de inwoners kent het wel, maar gebruikt het niet en 8% heeft er al gebruik van gemaakt.

Voor alle aspecten van de dienstverlening via het digitaal loket geldt dat ongeveer de helft (45% - 51%) tevreden is. Verder is een grote groep neutraal in haar oordeel en zijn er weinig negatieve reacties. Het meest tevreden is men over het aanbod van producten, het minst over de gebruiksvriendelijkheid.

2.6 *Gemeentepagina*

De Bilt beschikt over verschillende kanalen via welke haar informatie verspreid kan worden: 82% van de inwoners maakt gebruik van de informatievoorziening in de lokale kranten. De informatiepagina in De Vierklank wordt door 56% van de inwoners geraadpleegd, de informatiepagina van de Biltse en Bilthovense Courant door 87% van de inwoners.

Verder is ook de gemeentegids traditioneel een belangrijke informatiebron en communicatiemiddel, het gebruik hiervan is onverminderd hoog met 80%. Het bij het grote publiek minder bekende burgerjaarverslag wordt door 11% van de bewoners gelezen en 28% van de inwoners geeft aan wel eens gebruik te maken van een informatiebijeenkomst Tenslotte is ook het gebruik van de gemeentelijke website licht gestegen.

Een grote meerderheid van de gebruikers van de gemeentegids en de informatiepagina's in de lokale kranten (resp. 89%, 87% en 85%) is tevreden over deze communicatiemiddelen. Over de informatiebijeenkomsten en het burgerjaarverslag is ongeveer de helft van de gebruikers (resp. 51% en 48%) tevreden.

2.7 *Website*

De meeste inwoners geven de verschillende aspecten van de gemeentelijke website een voldoende. Er zijn maar weinig bewoners die de website als ruim voldoende beoordelen. Het meest positief is men over de overzichtelijkheid en de begrijpelijkheid van de website. Over de actualiteit en de relevantie van de informatie op de website is men wat minder positief. Ongeveer een op de vijf bezoekers van de website geeft hier een onvoldoende voor.

2.8 *Servicenormen*

Na de verbouwing van de raadszaal en de wachtruimte in het gemeentehuis in Bilthoven heeft de gemeente 12 servicenormen ingevoerd (bijvoorbeeld: de maximale wachttijd voor de balie is 20 minuten). Ruim driekwart (76%) van de bezoekers van één van de publieksbalies is van deze normen niet op de hoogte. Slechts 3% kan enkele servicenormen noemen, de overige 21% weet wel dat de servicenormen bestaan, maar kent deze niet.

3. Naar een hoogwaardige kwaliteit van dienstverlening in De Bilt

Kijkend naar hoe de inwoners de gemeentelijke dienstverlening op dit moment ervaren, hun verwachtingen, de eisen die het Rijk aan de gemeente stelt en de toenemende technische mogelijkheden, heeft De Bilt een aantal ambities voor de dienstverlening in 2012.

Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid verbeteren en een andere rolverdeling tussen overheid en samenleving tot stand brengen. Het wil dit bereiken door meer aan burgers over te laten. Als het aan het kabinet ligt, wordt een grotere zelfredzaamheid onder andere bereikt met de inzet van ICT. Bij die nieuwe rolverdeling kan de burger wel een steuntje in de rug gebruiken. Daarom heeft Burger@Overheid.nl een instrument ontwikkeld dat de burger kan helpen: de BurgerServiceCode.

Deze gedragscode is geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat 10 normen waaraan de digitale contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als een recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid. Wat overigens niet wil zeggen dat burgers geen plichten hebben. De burger is immers niet alleen klant van overheidsdiensten maar ook gebruiker van collectieve voorzieningen, onderdaan die regels moet naleven en staatsburger in het politieke proces.

De BurgerServiceCode is inmiddels breed aanvaard binnen de overheid als code die zowel de politieke ambities van overheden verwoordt als de verwachtingen die burgers hebben van de elektronische overheid.

3.1 De BurgerServiceCode

De eerste zeven normen van de BurgerServiceCode hebben betrekking op dienstverlening. Wij nemen deze integraal over in dit dienstverleningsconcept als ontwikkelingsrichting voor de komende vier jaren (2009 –2012).

1. Keuzevrijheid van het contactkanaal

Inwoners kunnen zelf kiezen welk kanaal ze gebruiken voor het contact met de gemeente (balie, telefoon, internet, post oftewel: multichanneling). De gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

- Via elk kanaal is de gemeente goed bereikbaar, binnen de vastgestelde kwaliteitsnormen. Elk kanaal heeft wel zijn eigen specifieke kenmerken. Zo is internet snel, altijd bereikbaar en plaatsonafhankelijk, en biedt een persoonlijk gesprek mogelijkheden tot maatwerk.

2. Vindbare overheidsproducten

Inwoners weten waar zij terecht kunnen voor overheidsinformatie- en diensten. De overheid stuurt hen niet van het kastje naar de muur en treft op als één concern. De organisatie is als eenheid aanspreekbaar, via één centraal punt: het Klant Contact Centrum. Inwoners die voor deze centrale ingang kiezen, hoeven niet zelf de weg te vinden binnen de interne taakverdeling.

- Een burger die de overheid nodig heeft (voor inlichtingen, vergunningen, uitkeringen) moet zelf maar uitzoeken waar hij moet zijn. Maar burgers zien de overheid als één bedrijf en willen niet lastig gevallen worden met het onderscheid tussen overheidslagen en beleidssectoren. Uit onderzoek van het BurgerOverheidPanel van Burger@Overheid.nl blijkt dat mensen gauw verdwalen in het bureaucratische oerwoud. Internet maakt het mogelijk dat overheden virtueel samenwerken, met behoud van hun autonomie en identiteit. Aan zo'n één-loket model wordt hard gewerkt. Onze gemeente heeft al een centraal telefoonnummer. Het Klant Contact Centrum is de poort tot de publieke dienstverlening voor de inwoners van de gemeente maar ook voor andere overheden en ketenpartners.

3. Begrijpelijke voorzieningen

De inwoner weet onder welke voorwaarden hij recht heeft op welke voorzieningen. De gemeente

maakt zijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

- Iedereen wordt geacht de wet te kennen, maar het is in de praktijk niet eenvoudig je rechten en plichten te achterhalen. Daardoor maken sommigen geen gebruik van voorzieningen waarvoor zij wel in aanmerking komen (bijvoorbeeld huursubsidie). Op andere terreinen is er een woud van regelingen en uitvoeringsinstanties. Vooral in de sociale zekerheid (uitkeringen, pensioenen) zien veel mensen door de bomen het bos niet meer. Dat wordt alleen maar erger nu steeds meer voorzieningen worden geprivatiseerd en mensen zelf keuzes moeten maken (zoals bij de zorgverzekering).

De digitale overheid kan op verschillende manieren helpen om de weg te vinden door informatie in te delen naar rollen, thema's, doelgroepen, levensgebeurtenissen. Een andere vorm is de zogeheten persoonlijke internetpagina (PIP) die landelijk ontwikkeld wordt. Dat is een eigen website bij de overheid die burgers zelf kunnen inrichten, met persoonlijke gegevens, informatie over lopende contacten met de overheid en inzicht in individuele aanspraken en rechtspositie. Begonnen wordt met een aantal voorzieningen over onder andere werkloosheid, pensioenen en uitkeringen, maar uiteindelijk kan die eigen website alle soorten overheidscontacten bevatten. Uit onderzoek van Burger@Overheid.nl is gebleken dat burgers daar wel iets in zien, op voorwaarde dat ze zelf hun digitale kluis kunnen beheren. Burgers willen tenslotte "baas in eigen bestanden blijven".

4. Persoonlijke informatieservice

De burger heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. De gemeente levert die actief, op maat en afgestemd op de situatie van de burger.

- Alle informatie openbaar is nog niet zaligmakend. En ook de papieren bureaucratie digitaal maken helpt niet, integendeel, dat draagt eerder bij aan informatievervuiling. Overheidsinformatie moet eenvoudig toegankelijk zijn. Elektronische publicatie wordt de officiële manier van wettelijke openbaarmaking. De digitale overheid biedt de mogelijkheid om informatie op maat aan te bieden. In plaats van "aanbodgedreven" openbaarmaking op het moment van publicatie, kan informatie ook vraaggericht en persoonlijk worden aangeboden. Websites bieden diverse mogelijkheden om in te spelen op gebruikerswensen: veelgestelde vragen, thema's, dossiers. Men moet wel op de informatie kunnen vertrouwen. De gemeente heeft als beheerder van haar eigen website de verantwoordelijkheid voor de actualiteit en volledigheid van de inhoud.

Om aan dit alles gestalte te geven dient er nog veel werk verricht te worden om het beheer van de informatie op orde te krijgen en vergt de doorontwikkeling van de website nog de nodige inspanningen en investeringen.

5. Gemakkelijke dienstverlening

De burger hoeft gegevens maar één keer aan te leveren en kan gebruik maken van proactieve diensten. De gemeente maakt inzichtelijk wat zij van de burger weet en gebruikt de gegevens van de burger niet zonder zijn toestemming.

- De grootste klacht van burgers is dat men dezelfde gegevens steeds opnieuw moet aanleveren. Dat betekent veel onnodige formulieren invullen. Door het inrichten van basisregisters kan dit leed worden voorkomen. Die bevatten gegevens waarmee verschillende overheidsdiensten kunnen werken. Een andere voorwaarde is dat een organisatie in staat is "achter het loket" de verschillende kanalen te combineren, dus beschikt over een klantenbestand en werkstroombeheer. Een eerste stap is het aanleveren van gegevens via webformulieren, met zelfservice bij het invoeren van gegevens. Een volgende stap is dat de overheid de gegevens zelf invult die zij al heeft. De burger hoeft zo'n formulier dan alleen nog maar te controleren en ondertekenen. De ultieme vorm is niet één-loket maar geen-loket: proactieve dienstverlening, waarbij iemand die recht heeft op bepaalde voorzieningen of toeslagen, die automatisch ontvangt (als hij daar prijs op stelt). Dat is niet alleen klantvriendelijk maar ook efficiënt.

Een ander voordeel daarvan is dat op die manier een burger weet wat de overheid van hem weet. Daar hoort bij het inzage- en correctierecht, voor als er iets fout staat. Dat recht bestaat op dit moment al voor de GBA (bevolkingsadministratie): welke instanties vragen die gegevens voor welke doeleinden op?

6. **Transparante werkwijzen**

- Op 1 januari 2011 beschikt de burger over dezelfde informatie over de procesgang van een vraag, verzoek of aanvraag als de medewerkers van de gemeente. De burger kan volgen in welke fase de vraag, het verzoek of de aanvraag zich bevindt. Hierdoor biedt de gemeente betrouwbaarheid, inzichtelijkheid en navolgbaarheid; een transparante manier van dienstverlening.
- Burgers verdwalen gemakkelijk in het bureaucratische oerwoud. Zo is lang niet altijd duidelijk waarom bepaalde procedures moeten worden gevolgd, en al helemaal niet waarom die zo lang moeten duren. Door inzicht te geven hoe besluiten tot stand komen en de stappen die daarbij worden gezet in kaart te brengen, ontstaat er begrip en vertrouwen. In de commerciële dienstverlening is deze "tracking and tracing" met groot succes ingevoerd bij verzending van postpakketten, bestellingen bij internet-boekhandels, etc. Het bespaart overbodige telefoontjes hoe ver het ermee is. Iets dergelijks kan de overheid ook doen voor bijvoorbeeld het aanvragen van vergunningen en het doen van openbare meldingen, waarbij iemand het verloop daarvan kan volgen en op de hoogte wordt gehouden van de wijze van afdoening.

7. **Digitale betrouwbaarheid**

Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De overheid garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.

- Meer en meer contacten verlopen via internet en we worden steeds afhankelijker van de beschikbaarheid van elektronische netwerken. Terwijl iedereen het logisch vindt dat de overheid zorgt voor ongestoord gebruik van de openbare weg, is zo'n verantwoordelijkheid er niet voor de elektronische snelweg. Continuïteit en betrouwbaarheid moeten zijn gewaarborgd. Nu de digitale handtekening in de vorm van de DigiD een feit is (zie www.digid.nl), moet de overheid er ook op toezien dat daar geen ongelukken mee gebeuren. Bovendien moeten burgers erop kunnen vertrouwen dat overheidsorganisaties en hun medewerkers zijn opgeleid en toegerust om zorgvuldig om te gaan met digitale gegevens. Elektronische archivering staat nog in de kinderschoenen. Digitale duurzaamheid moet vanaf het begin aandacht krijgen bij de vorming van e-dossiers als onderdeel van werkstroombeheer.

Deze ambities voor de dienstverlening komen naast de hoge eisen die de organisatie altijd al stelt aan de inhoudelijke kwaliteit van de gemeentelijke producten en diensten. Bij de verdere uitwerking van deze ambities moet steeds een balans worden gevonden tussen de te onderscheiden doelgroepen van inwoners, bedrijven en instellingen, de aard en het niveau van dienstverlening en de toegevoegde waarde van de diverse communicatiekanalen daarbij. Zo is het bijvoorbeeld functioneel om een binnengemeentelijke verhuizing via internet kenbaar te maken. Een intakegesprek met een oudere inwoner over een huisvestingssituatie of dreigende vereenzaming vraagt echter om een persoonlijk gesprek.

In het Informatiebeheerplan Gemeente De Bilt 2008-2012 wordt op heldere wijze aangegeven hoe de dienstverlening via de digitale kanalen eruit zal zien.

3.2 *Kwaliteitshandvest, klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarking*

Om de kwaliteit van de dienstverlening te kunnen bewaken, hebben wij duidelijke normen (servicenormen) gesteld in ons kwaliteitshandvest. Dit handvest is voor inwoners raadpleegbaar. Periodiek voeren wij een Burgerpeiling uit met een verdieping op het gebied van klanttevredenheid; om de klanttevredenheid te meten, zal het onderzoek van de Burgerpeiling worden uitgebreid met gerichte vragen naar klanttevredenheid. Hierbij gaat het om een verdieping van onderzoek op het gebied van de fysieke (publieksbalie), telefonische, elektronische en schriftelijke dienstverlening en worden de uitkomsten van deze onderzoeken vergeleken en geanalyseerd door middel van

benchmarking met andere gemeenten. De gemeente maakt hiertoe tevens deel uit van het VNG initiatief www.waarstaatjegemeente.nl

In het Burgerjaarverslag rapporteert de burgemeester over de mate waarin de organisatie de servicenormen uit het kwaliteitshandvest haalt, bijvoorbeeld over wachttijden en de termijnen voor het beantwoorden van post. Regelmatig zal aan bezoekers van de website worden gevraagd een kleine internetenquête in te vullen. De resultaten van de onderzoeken naar het behalen van de kwaliteitsnormen en de klanttevredenheid geven ons goede informatie over de dienstverlening en de mogelijke verbeterpunten.

4. De ambities in de praktijk

Wat merken de inwoners er nu precies van wanneer de gemeente haar ambities, zoals beschreven in Hoofdstuk 3, in 2012 ook echt waarmaakt? Dit hoofdstuk beschrijft wat de inwoners mogen verwachten wanneer zij zich in 2012 tot de gemeente richten voor een product, dienst of informatie.

4.1 Kanaalkeuze

De dienstverlening start wanneer een inwoner informatie, een product of een dienst aan de gemeente vraagt. Deze vraag naar informatie, een product of dienst kan via een tweetal wegen ontstaan. Enerzijds kan de gemeente de inwoner attenderen op bijvoorbeeld een verlopen paspoort of parkeervergunning. Anderzijds kan de inwoner zelf tot de conclusie komen dat hij behoefte heeft aan bepaalde informatie, een product of dienst. De inwoner kiest zelf via welk kanaal hij zich tot de gemeente richt. Deze keuze maakt een inwoner op basis van zijn persoonlijke voorkeur, het soort product dat hij nodig heeft, de fase van het aanvraagproces (bijvoorbeeld informatie inwinnen, intake, behandeling of uitgifte) en de specifieke kwaliteitskenmerken van de verschillende kanalen.

De gemeente kan de inwoner wel stimuleren om de juiste kanaalkeuze te maken. Zo kan een vervangingsaanvraag voor een rolstoel redelijk eenvoudig via een formulier op het internet. Maar wanneer iemand voor het eerst een rolstoel aanvraagt is een gesprek wellicht een betere methode, omdat de inwoner mogelijk ook bijvoorbeeld woningaanpassingen of huishoudelijke hulp nodig heeft. Omdat de uitkomst van de kanaalkeuze van geval tot geval kan verschillen, bieden wij via elk kanaal een goede bereikbaarheid, binnen vastgestelde kwaliteitsnormen, de BurgerServiceCode en onze servicenormen. Deze servicenormen zijn vastgesteld in ons kwaliteitshandvest.

Voor het bereikbaar maken van een bepaald kanaal en de inwoner zelfs te verleiden tot het kiezen van het digitale kanaal, moeten de volgende zaken nog geregeld worden:

- aanschaf dan wel update, implementatie en beheer van systemen (denk aan: openbare meldingensysteem, postregistratiesysteem, up to date Q-wins, CMS, internet met voorzieningen op het gebied van Durp, Bekendmakingen, de zeven basisregistraties, WKPB)
- koppeling van voornoemde systemen en afdelingssystemen aan het CMS,
- toegankelijk maken van voornoemde systemen voor de burger (tracking and tracing)
- aantrekkelijk maken van gebruik van internet voor de burger (afspraken maken via internet, informatie verstrekken via internet, producten verstrekken via internet, ontwikkelen e-formulieren e.d.)

4.2 Het internet

De website van De Bilt zal zeven dagen per week, 24 uur per dag beschikbaar zijn. Via internet kan de inwoner snel duidelijke standaardinformatie verkrijgen. Als een inwoner er niet zeker van is welk product hij nodig heeft voor zijn persoonlijke situatie, kan hij digitaal een vragenlijst invullen. Deze vragenlijst geeft direct aan welk product de inwoner nodig heeft.

Voor zover wettelijk mogelijk, kan de inwoner een aanvraag indienen voor producten, diensten en informatie via het internet. Bij het doen van de aanvraag krijgt de inwoner duidelijke informatie over de wijze waarop wij zijn aanvraag in behandeling nemen en wanneer hij een antwoord of het product mag verwachten. Dit vergroot de betrouwbaarheid, voorspelbaarheid en het transparant zijn van de dienstverlening. Immers, als een inwoner of bedrijf op ieder gewenst moment bij ons kan controleren wat de status en voortgang van de dienstverlening is, zal het vertrouwen groeien dat de gemeente zelf zorg draagt voor tijdige en goede dienstverlening.

Voor een aantal producten zal het, in verband met identificatie, wettelijk (nog) onmogelijk zijn om deze via internet aan te vragen, bijvoorbeeld een paspoort of rijbewijs. Ook zijn er producten die zodanig om maatwerk vragen, dat een persoonlijk gesprek met een specialist meer voor de hand ligt (een bouwaanvraag bijvoorbeeld).

Wanneer de inwoner inlogt op zijn persoonlijke internetpagina van De Bilt, krijgt hij een overzicht van al zijn lopende aanvragen en de status hiervan. Ook geeft deze pagina een overzicht van alle gegevens die bekend zijn bij ons en wanneer bepaalde producten, zoals een paspoort, verlopen. Verder kan hij door hem zelf geselecteerde buurtinformatie inzien, zoals vergunningaanvragen, het cultureel aanbod of wegwerkzaamheden. Deze informatie kan hij ook als digitale nieuwsbrief via de e-mail toegestuurd krijgen.

De volgende zaken moeten geregeld worden:

- Ontwikkelen van een klantenbestand en werkstroombeheer,
- Ontwikkelen van een attenderingsfunctie via mail en internet,
- Ontwikkelen van een generieke berichtenbox (deze stelt burgers en bedrijven in staat om op welke overheidswebsite dan ook persoonlijke berichten van de overheid te ontvangen en te versturen. Voor burgers maken we gebruik van DigiD, voor bedrijven werkt het programma Antwoord voor Bedrijven aan een sterke authenticatie. Overheden hoeven straks op nog maar één berichtenbox aan te sluiten en die te voeden). In januari is het Programma van Eisen voor de Generieke Berichtenbox gereed en in april vinden de eerste tests en aansluitingen plaats. Dienstaanbieders moeten uiterlijk 28 december 2009 aansluiten op de Generieke Berichtenbox in het kader van de Europese dienstenrichtlijn,
- Ontsluiten van alle systemen zodat zij voor inwoners raadpleegbaar zijn via internet,
- Doorontwikkelen van internet en hierbij aansluiten op de ontwikkelingen van www.overheid.nl,
- Periodiek raadplegen van managementinformatie van alle systemen die een bijdrage leveren aan de BurgerServiceCode dan wel onze servicenormen teneinde onze dienstverlening te professionaliseren.

4.3 De telefoon

Indien de inwoner niet voldoende informatie kan vinden op het internet, of behoefte heeft aan een persoonlijke uitleg dan kan hij ons tijdens kantooruren bellen. Wanneer hij belt naar het algemene telefoonnummer, zal altijd een centrale medewerker met een brede deskundigheid de telefoon beantwoorden. Deze medewerker heeft inzage in de gegevens van de inwoner en kan de inwoner product- en voortgangsinformatie geven en producten aanvragen, voor zover dit in verband met privacy en identificatie mogelijk is. De medewerker maakt gebruik van dezelfde informatiebronnen als de gebruikers van internet en de medewerkers aan de balie.

Als het beantwoorden van een vraag specialistische kennis vereist, zal de centrale medewerker nagaan of er een specialist beschikbaar is. Omdat De Bilt een relatief kleine organisatie is, waar veel specialismen bij slechts één of enkele personen aanwezig zijn, kan het regelmatig voorkomen dat de betreffende specialist op dat moment niet beschikbaar is, bijvoorbeeld als gevolg van een vergadering, een deeltijdaanstelling of verlof. In dat geval zal de centrale medewerker de vraag van de inwoner vastleggen, doorgeven aan de betreffende specialist en indien gewenst een terugbelafpraak inplannen.

De beperkte beschikbaarheid van specialisten onderstreept het belang om centrale medewerkers zo goed mogelijk te ondersteunen in het beantwoorden van veelgestelde vragen (en dus het ontwikkelen van scripts voor de medewerkers en FAQ's voor medewerkers en inwoners), inzicht te geven in stand van zaken en het verwachte verloop van processen, zodat alleen voor de echt specifieke vragen een beroep hoeft te worden gedaan op de specialisten.

De volgende zaken moeten geregeld worden:

- Ontwikkelen van FAQ's en scripts
- Maken van profielen voor de KCC medewerker
- Scholen van de KCC medewerker en BO medewerkers
- Regelmatig monitoren van managementinformatie op het gebied van telefonische dienstverlening.

4.4 *Bezoek aan het gemeentehuis*

Sommige inwoners geven de voorkeur aan een bezoek aan het gemeentehuis. In De Bilt is deze groep relatief groot; met name oudere inwoners van De Bilt verkiezen het persoonlijk contact boven (bijvoorbeeld) het doen van een digitale aanvraag. Andere inwoners komen alleen naar het gemeentehuis omdat voor een bepaald product legitimatie met een identiteitsbewijs wettelijk verplicht is. Daarnaast komen inwoners naar het gemeentehuis omdat hun vraag of het product zodanig complex is, dat een persoonlijk gesprek gewenst of noodzakelijk is.

Standaardproducten kan de inwoner op inloop aanvragen of afhalen. Het gemeentehuis is hiervoor 's ochtends en één avond in de week geopend. Ook kan een inwoner er voor kiezen om een afspraak te maken via internet of de telefoon. Voor complexe of maatwerkvragen is het altijd nodig een afspraak te maken, zodat wij ervoor kunnen zorgen dat de juiste deskundige(n) aanwezig is/zijn. Bij het maken van de afspraak zullen de centrale medewerker of het internetformulier een aantal vragen stellen om ervoor te zorgen dat de betreffende ambtenaar zich zonodig op het gesprek kan voorbereiden.

De volgende zaken moeten geregeld worden:

- *Zie ook 4.3*
- *Imago training en training klantgericht werken voor FrontOffice en BackOffice*

4.5 *Post en e-mail*

Via de post of e-mail kan een inwoner ook informatie of producten aanvragen, voor zover wettelijke identificatie-eisen dat toelaten. De gemeente bepaalt welke medewerker de brief of e-mail zal behandelen. De inwoner krijgt binnen drie werkdagen een ontvangstbevestiging, waarin vermeld staat wie zijn vraag behandelt. Binnen zes weken ontvangt de schrijver een inhoudelijke reactie op zijn brief of e-mail. Mocht de inhoudelijke reactie langer op zich laten wachten, ontvangt de schrijver een tussentijds bericht met een nieuwe termijstelling. Mocht de schrijver onverhoopt lang op een reactie moeten wachten (langer dan 6 weken zonder tussenbericht) dan kan een beroep gedaan worden op de Verordening dwangsom. Op eenvoudige informatievragen via e-mail krijgt een inwoner binnen een week antwoord.

Wanneer wij een inwoner een brief sturen, dan is deze brief in duidelijke taal geschreven en is het helder wat de wij van de inwoner verwachten en/of wat de relevantie van de brief is voor de inwoner.

- Invoeren postregistratiesysteem met centrale registratie van mails en post
- Werken met digitale postverwerking (scannen van documenten, digitaal opslaan van documenten/ elektronische archivering, ontwikkelen van digitale duurzaamheid en maken van e-dossiers)
- Systemen voorzien van een managementmodule
- Periodiek raadplegen van managementinformatie van alle systemen die een bijdrage leveren aan de BurgerServiceCode dan wel onze servicenormen teneinde onze dienstverlening te professionaliseren.
- Training toegankelijk schrijven voor medewerkers

5. Wat moeten wij daarvoor doen?

Om de ambities in hoofdstuk 3 en 4 te kunnen waarmaken, zullen wij het nodige moeten aanpassen in de manier waarop de organisatie werkt. In elk geval zijn er een aantal randvoorwaarden die maken dat onze ambities per 2011 wel of niet gerealiseerd worden.

Om dienstverlening een concept van het concern te maken, kiezen wij voor een programmatische aanpak. Het Programma Dienstverlening realiseert dienstverleningsdoelstellingen door de organisatie heen. Het programma bestaat uit een 18 tal gefaseerde projecten die hieronder benoemd worden. Het programma Dienstverlening alleen is niet voldoende om de ambities op het terrein van dienstverlening volledig te kunnen waarmaken. Voor het aanpassen van de organisatiebrede werkwijze aan het voorliggende dienstverleningsconcept, wordt gekozen voor een groeimodel met een gefaseerde aanpak. De voordelen hiervan zijn dat er snel resultaten zichtbaar worden, terwijl de organisatie zich geleidelijk kan aanpassen aan een nieuwe manier van werken. Tussentijds worden er hulpmiddelen ontwikkeld om de nieuwe manier van werken digitaal te kunnen ondersteunen.

Fase I (realisatie 2009- eerste helft 2010)

Deze 1e fase bestaat uit een aantal activiteiten om de dienstverlening op korte termijn op een aantal onderdelen te verbeteren.

| | |
|---|--------------|
| Project professionalisering servicenormen | (PuZa) |
| Project Postregistratie | (Biltopener) |
| Project doorontwikkeling Zorgloket | (Biltopener) |
| Project Bekendmakingen | (Biltopener) |
| Project WKPB | (Biltopener) |
| Project Wabo | (Biltopener) |
| Project Verbetering intranet/ internet | (Biltopener) |
| Project Durp | (Biltopener) |
| Project Basisregistratie Gebouwen en Adressen (BAG) | (Biltopener) |
| Project Verbetering kanaal Telefonie | (PuZa) |
| Project Verbetering kanaal Balie | (PuZa) |
| Project Basisregistratie Personen | (PuZa) |
| Project Modernisering GBA (mGBA) | (PuZa) |

Fase II (realisatie 2011)

Deze 2e fase bestaat uit een aantal activiteiten die een significante impact op de organisatie hebben. Voor het starten van deze fase is het noodzakelijk een beeld te hebben van wat de projecten in fase I hebben opgeleverd zodat in fase II hierop tijdig kan worden gestuurd.

Project Klant Contact Centrum
Project verbetering e-dienstverlening
Project CMS
Project DMS
Project E-nik

In het eerste kwartaal van 2010 is het programmaplan "Dienstverlening@debilt.nl" gereed. In dit programmaplan zijn verbeteringen uitgewerkt die de gemeente de komende jaren wil doorvoeren om de dienstverlening naar een hoger niveau te brengen. Eerst wordt gedefinieerd wat dienstverlening is en welke afbakening gekozen wordt voor het programma. Vervolgens worden de ambities voor de korte en de lange termijn uitgewerkt en wordt aangegeven wat de burger er van gaat merken. Beschreven wordt hoe het programma in de organisatie wordt verankerd en welke organisatie nodig is om het uit te voeren. Tenslotte worden de kosten begroot van het programma.