

Voortgangsrapportage

Publieke Dienstverlening 2012

december 2012

Uitgave : Team Kwaliteitszorg & Ontwikkeling
Naam : Paulien Brinkman
Telefoonnummer : 3967
Mail : p.brinkman@deventer.nl

1. Inleiding

Op het gebied van dienstverlening zijn er de afgelopen jaren veel resultaten bereikt en dit zal de komende jaren onverminderd doorgezet worden. Om de Raad te informeren over deze resultaten en ontwikkelingen zal zij voortaan jaarlijks een voortgangsrapportage ontvangen. Onderliggende notitie is de eerste in deze reeks.

De notitie start met een toelichting op het onderwerp Publieke Dienstverlening en het kader van waaruit we werken. Vervolgens wordt er geschetst wat er de afgelopen jaren bereikt is en wat de huidige ontwikkelingen zijn. Tenslotte geven we aan wat de opgaven voor de komende jaren zijn.

2. Reikwijdte Publieke Dienstverlening

Uitgangspunt bij publieke dienstverlening is dat de gemeente haar producten klantgericht aanbiedt, vereenvoudigt waar mogelijk en gebruikmaakt van moderne communicatietechnieken in zowel informerende als aanbiedende zin. Het onderwerp Publieke Dienstverlening is daarbij een belangrijk onderdeel van het programma Burger en Bestuur.

Publieke Dienstverlening richt zich dus met name op het 'hoe' van de producten en diensten die de gemeente aanbiedt aan haar klanten. Dit is ontstaan vanuit de oude Burgerzaken-producten en verder uitgebreid naar producten en diensten van andere vakgebieden, waarbij met name naar de burger als klant werd gekeken. Ook kende het onderwerp een sterke focus op de balie als contactkanaal richting die burger. De afgelopen jaren is dit steeds meer uitgebreid naar andere klantgroepen (ook bedrijven en instellingen) en andere kanalen (telefoon en het digitale kanaal). Dit noemen we het KCC (KlantContactCentrum), waarbij dit binnen Deventer geen organisatorische eenheid is, maar als concept gehanteerd wordt. Het KCC kan gezien worden als de optelsom van de teams Publiekszaken (baliecontacten), team Telefonie&Post en de digitale producten en diensten die via de website www.deventer.nl aangeboden worden.

Het onderwerp Publieke Dienstverlening richt zich tot nu toe dus vooral op de 'voorkant' van de gemeente Deventer, het deel dat samengevat het KCC genoemd wordt. Naar de andere organisatie-onderdelen en vakgebieden heeft Publieke Dienstverlening een signalerende en adviserende rol. We geven aan waar we verbeteringen zien op het 'hoe' van hun producten en diensten en werken mee om dit tot stand te brengen, waarbij de inhoud (het 'wat') primair de verantwoordelijkheid van die programma's blijft.

In de ontwikkeling van onze dienstverlening hanteren we, zoals vrijwel alle andere gemeenten in Nederland, het landelijke concept Antwoord© als onze leidraad. Dit concept is in 2007 ontstaan nav de visie op dienstverlening van de overheid van de commissie Jorritsma. Het concept Antwoord© reikt bouwstenen aan waarmee dienstverlening op een steeds hoger plan ontwikkeld wordt. Dit gebeurt in fasen, waarbij het eindpunt is dat in 2015 gemeenten dé ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. In de opbouw van deze voortgangsrapportage worden de fasen en bouwstenen van Antwoord© gebruikt. Een nadere toelichting van Antwoord© vindt u in de bijlage van deze rapportage.

3. Financiën

De budgetten vanuit Publieke Dienstverlening zijn beperkt. De KCC-teams kennen hun eigen uitvoeringsbudget, daarnaast is structureel 35.000 euro beschikbaar als ontwikkelbudget. De afgelopen jaren zijn er eenmalige budgetten geweest om met name de digitale en telefonische dienstverlening te ontwikkelen.

Hoewel beperkt, worden de beschikbare budgetten heel bewust ingezet. Daarnaast dragen andere investeringen (bijv. voor procesverbetering en zaakgericht werken) ook belangrijk bij aan het verbeteren van de dienstverlening. Ook wordt er gemeentebreed ingezet op het bevorderen van een klantgerichte houding van medewerkers, wat overigens niet altijd betekent dat er forse budgetten voor nodig zijn.

In de structuur van de organisatie zijn naast de uitvoerende functies, ontwikkelfuncties opgenomen die een positieve uitwerking hebben op de dienstverlening in het algemeen. Zo hebben we de functie van

supportmedewerker en ontwikkelaar KCC die bijdragen aan de continue lus van verbetering en signaleren waar verbeteringen nodig zijn. Dit gebeurt uiteraard in afstemming met het betreffende lijnmanagement.

4. Wat heeft Deventer al bereikt?

In de afgelopen jaren is er doorontwikkeld tot en met fase 3 van Antwoord©, waarbij de nadruk op het KCC ligt. We zijn nu bezig om fase 4 te bereiken, waarbij dienstverlening steeds meer een gemeentebreed onderwerp wordt. Om heel kort een overzicht te geven van de resultaten staat hieronder een opsomming per bouwsteen. De toelichting van zowel de bouwstenen als de fasen uit het Antwoord© concept vindt u in de bijlage.

Producten, diensten en kanalen

- 1 ingang per contactkanaal gecreëerd:
 - Vrijwel alle balies zijn op één plek gesitueerd
 - Centrale telefonische ingang met 1 telefoonnummer 140570
 - Via www.deventer.nl alle digitale informatie beschikbaar van de gemeente Deventer en haar (digitale) producten
- Informatievragen (is ~50% van alle vragen) worden direct beantwoord door het KCC
- Eenvoudige producten en enkelvoudige vragen worden direct afgedaan in het KCC
- Aanvraagprocedures zijn vereenvoudigd
-

Systemen en informatie

- Er is een kennissysteem opgezet om alle productinformatie in te zetten. Belangrijk onderdeel is de product- en dienstencatalogus (PDC), daarnaast is ook beperkt klantinformatie beschikbaar (bijv. is uitkering overgemaakt? Hoeveel?)
- Dmv dit kennissysteem wordt over alle kanalen hetzelfde antwoord gegeven
- Er is 1 systeem voor alle digitale formulieren
- Er is een start gemaakt met de implementatie van het zaakstelsel

Processen en besturing

- Er is vastgelegd wat het KCC doet : Service Level Agreements (SLA's) met vakafdelingen
- Dmv de KCC-kwartaalrapportages wordt over het aantal en de aard van de klantcontacten gerapporteerd én over de mate van afhandeling door de KCC-afdelingen.
- Verbeterpunten worden gesignaleerd vanuit het KCC en doorgeleid naar de vakafdelingen.
- Er is een start gemaakt met het vereenvoudigen en klantgericht maken van processen, met daarbij een advies- en aanjaagfunctie vanuit het KCC.

Leiderschap en medewerkers

- Erkenning dat afhandelen van klantcontacten een vak is, KCC-medewerkers worden daar constant in geschoold.
- Het KCC laat leiderschap op klantcontact zien door het signaleren van verbeterpunten naar vakafdelingen.
- Het KCC is één van de belangrijkste visitekaartjes van de gemeente en draagt dit uit.
- Voor complexe, meervoudige vragen op ruimtelijk gebied wordt regie genomen door inzet van klantadviseurs en –regisseurs.

5. Naar de volgende fase van dienstverlening

We zijn nu bezig om te ontwikkelen naar de volgende fase van dienstverlening, waarbij dienstverlening een steeds meer gemeentebrede aangelegenheid wordt en het KCC steeds meer vragen in het eerste contact kan beantwoorden. Focus is daarbij om onnodig klantcontact door de klant te voorkomen: door te werken aan heldere procedures, het afschaffen van onnodige producten en het toevoegen van nieuwe kanalen zoals social media.

Per bouwsteen laten we in de volgende paragraaf zien wat de doelstellingen en resultaten zijn waar in 2013 en 2014 aan gewerkt wordt en die eind 2014 bereikt moeten zijn.

5.1 Leveren van prestaties

Service

Doelstelling	80% van de klantvragen aan gemeente in één keer beantwoord.
Outputindicator	Aantal klantvragen aan balie, telefoon, digitaal, per post
Doel 2012	65% van de klantvragen in één keer beantwoorden
Bereikt	53%
Doelstelling halen In 2014?	Ja, nu bezig met verbreding en verdieping. Verbreding door meer type vragen, van nieuwe vakgebieden, aan te sluiten. Verdieping o.a. door het invoeren van het zaakstelsel. Hierdoor kunnen meerdere vragen per vakgebied beantwoord worden, zoals statusvragen.
Financiële consequenties	Geen

Kwaliteit

Doelstelling	Gemeente is proactief en voorkomt onnodig klantcontact door de klant.
Outputindicator	'klant belt zelf terug' uit registraties bij team Telefoon&Post (bij team T&P worden alle telefoontjes geregistreerd. Als de vraag niet door team T&P beantwoord kan worden en de juiste collega is niet bereikbaar, dan wordt in veel gevallen aan de klant gevraagd op een ander moment terug te bellen. Dit is de categorie 'klant belt zelf terug' in het registratiesysteem van T&P).
Doel 2012	Percentage 'klant belt zelf terug' terugdringen naar 10%; onderzoeken of andere manieren zijn om klant actief te informeren, zoals een SMS-service voor schuldhulpverlening (weekgeld overgemaakt) of Werk&Inkomen, naast de huidige werkwijze bij het informeren over paspoort en rijbewijs.

Bereikt	Percentage 'klant belt zelf terug' van 15 naar 12% afgenomen. SMS-service in onderzoek, eind 2012 uitkomsten bekend. Verdere verbetering van het kennisstelsel, waardoor digitale informatie door de klant zelf op te zoeken is en betere informatie door KCC gegeven kan worden, waardoor geen herhaal- of verduidelijkingsvragen nodig zijn.
Doelstelling halen In 2014?	Ja
Financiële consequenties	Mogelijk voor SMS-service, hiernaar nu onderzoek, verwachting is dat dit opgevangen kan worden uit project zaakgericht werken.

5.2 Producten/diensten en kanalen

Levering door KCC

Doelstelling	KCC levert gemeentebrede meervoudige en enkele complexe producten en diensten, inclusief statusinformatie.
Outputindicator	Percentage 'direct beantwoord' uit registraties team Telefoon&Post
Doel 2012	Percentage toe laten nemen tot 65%
Bereikt	53%
Doelstelling halen In 2014?	Ja, door verdere invulling van zaaksysteem kan statusinformatie gegeven worden van aanvragen. Dit wordt uitgebreid met vrijwel alle werkprocessen in de gemeente.
Financiële consequenties	Ja, kosten worden gedekt uit project Zaakgericht werken

Inzet van kanalen

Doelstelling	Kanalen staan onder één regie; er wordt kanaalsturing gepleegd op telefoon en internet (dwz dat we sturen naar het gebruik van het kanaal internet of anders kanaal telefonie ten koste van het kanaal balie). Internet wordt meer dominant met PIP (Persoonlijke Internet Pagina; waar de klant zijn eigen gegevens en voortgang van zijn zaken bij de gemeente kan inzien) als contactpunt met gemeente
Outputindicator	Aantal klantcontacten aan balie, telefoon en digitaal
Doel 2012	75% van het totaal aantal producten is digitaal beschikbaar
Bereikt	Doelstelling is inmiddels bereikt, 75% van de producten zijn digitaal beschikbaar. Vanaf nu meer inzetten op het gebruik van de digitale producten. Voor 2013 is dit als resultaat benoemd in de programmabegroting: een toename van 20% tov 2011. De PIP wordt in 2013 in gebruik genomen, hiervoor lopen de voorbereidingen.
Doelstelling halen In 2014?	Ja, attenderen op het gebruik van digitale producten wordt steeds prominenter
Financiële consequenties	Ja, kosten kunnen gedekt worden uit programmagelden Publieke Dienstverlening

5.3 Processen en besturing

Focus op sturing KCC

Doelstelling	KCC zorgt voor het nakomen van afspraken met burgers. KCC zorgt voor het voorkomen van onnodig contact door de klant.
Outputindicator	Aantal klantcontacten aan balies, telefoon en digitaal, telefonische bereikbaarheid per team, aantal herhaalcontacten.
Doel 2012	Telefonische bereikbaarheid verbeteren, 'klant belt zelf terug' neemt af naar 10%
Bereikt	Percentage 'klant belt zelf terug' van 15% (in 2011) naar 12% afgenomen.
Doelstelling halen In 2014?	Ja, attenderen op het gebruik van digitale producten wordt steeds prominenter, hiermee verschuiving van balie en telefoon naar digitale kanaal.
Financiële consequenties	Ja, kosten worden gedekt uit programmagelden Publieke Dienstverlening

5.4 Systemen en informatie

Beschikbare informatie in KCC

Doelstelling	Registratie van klantcontact wordt gemeentebreed uitgevoerd. Burger heeft inzicht in zijn gegevens via de PIP (Persoonlijke Internet Pagina).
Outputindicator	Mate van gebruik van PIP; klantcontactregistratie via zaaksysteem
Doel 2012	Invoering van de PIP
Bereikt	Uitwisseling van informatie vwb PDC werkt goed. Verder gebruik en kwaliteit van PDC geïntensiveerd door de komst van de centrale webredactie. Uitbreiding van taken aan balie van Publiekszaken, o.a. door overdracht van vergunningsproducten. PIP
Doelstelling halen In 2014?	Ja, PIP wordt in 2013 ingevoerd.
Financiële consequenties	Ja, kosten voor PIP nog in onderzoek. Dekking deels uit ICT-budget en deels uit programmabudget Publieke Dienstverlening.

Beschikbare systemen KCC

Doelstelling	KCC heeft volledige toegang tot informatie uit backofficesystemen Er is een gemeentebreed transactiesysteem
Outputindicator	Percentage 'direct beantwoord' uit registraties team Telefoon&Post
Doel 2012	Implementatie KCC-portaal zaaksysteem
Bereikt	KCC-portaal zaaksysteem gereed en geïmplementeerd, hiermee is de start gemaakt voor een transactiesysteem. Via dit portaal is er ook toegang tot gegevens uit backoffice-systemen, zoals het uitkeringsysteem.

Doelstelling halen In 2014?	Ja
Financiële consequenties	Ja, kosten worden gedekt uit budget zaakgericht werken

5.5 Leiderschap en medewerkers

Medewerkers KCC

Doelstelling	KCC medewerkers zijn regisseur van het contact met de burger. Medewerkers KCC identificeren zich met de gemeente.
Outputindicator	Medewerkerstevredenheid Indicatoren uit Klanttevredenheidsonderzoek
Doel 2012	Min. 8,0 in KTO Benchmark Publiekszaken
Bereikt	Ja! 1 ^e plaats KTO balies Benchmark Publiekszaken Vanuit zaakstelsel is de opvolging van terugbelverzoeken te volgen, hierop zal nog verder ingezet en gestuurd worden.
Doelstelling halen In 2014?	Ja, trainingen voor medewerkers blijven vereist
Financiële consequenties	Ja, dekking vanuit opleidingsbudget

6. Servicenormen

Met deze voortgangsrapportage introduceren we tevens de nieuwe servicenormen van de gemeente Deventer. Deze normen komen in de plaats van het kwaliteitshandvest, dat Deventer sinds 2008 kende. In de praktijk blijkt dat het kwaliteitshandvest onvoldoende leeft en ook nagekomen wordt, we hebben daarom gezocht naar vernieuwing in de vorm van servicenormen. Een servicenorm is een concrete belofte van een gemeente aan haar klanten over de kwaliteit van de dienstverlening. Wij zeggen wat we doen en vervolgens doen we dat ook. Servicenormen hebben in het algemeen betrekking op de contactkanalen (balie, telefoon, e-mail, post), de kwaliteit van de productlevering, bejegening en klachtenbehandeling.

De servicenormen zijn samen met uitvoerende teams ontwikkeld. De uitvoering weet immers als beste wat er bij de klant leeft. De verantwoordelijkheid voor de naleving komt bij de betreffende teammanagers te liggen. Servicenormen zijn daarbij niet statisch: regelmatig worden ze uitgebreid en aangescherpt, bijvoorbeeld zodra procesoptimalisering dit mogelijk maakt. Bij deze eerste set van servicenormen zijn we uitgegaan van de meest afgenomen producten en diensten van burgers, onze zogenaamde top 10. Alle contactkanalen (balie, telefoon, digitaal) die een burger kiest bij het afnemen van het product zijn hierin meegenomen.

De volgende servicenormen zullen als eerste actief naar buiten toe gecommuniceerd worden:

- Heeft u een afspraak gemaakt voor de balie? Dan helpen wij u binnen vijf minuten.
- Uw rijbewijs, paspoort of identiteitskaart is binnen vier werkdagen klaar.
- Verhuist u binnen Deventer? We verwerken uw verhuismelding binnen één dag.
- Uw uittreksel met persoonsgegevens (GBA) is klaar terwijl u wacht. Vraagt u het digitaal aan? Dan heeft u het binnen drie werkdagen thuis.

- Wij geven wijzigingen in uw persoonsgegevens (GBA) binnen twee werkdagen door aan de Belastingdienst en de Sociale Verzekeringsbank.
- Uw parkeervergunning is klaar terwijl u wacht.

(Evt. nog specifieke servicenormen opnemen over kanaal telefonie en internet; wens Andries)

Begin 2013 worden deze servicenormen actief naar buiten toe gecommuniceerd.

7. Toekomst Publieke Dienstverlening en servicenormen

Zoals in het begin van deze rapportage is gesteld, concentreert het programma Publieke Dienstverlening zich op de diensten en prestaties binnen het KCC in enge zin. Dat betekent concreet een focus op de diensten en prestaties van de teams Telefoon&Post en Publiekszaken en op de digitale producten en diensten via de website. Ook de activiteiten die er op gericht zijn om producten van backoffice naar frontoffice (KCC) te brengen, vallen hieronder. Vanuit dat perspectief beschouwd zijn momenteel ook binnen diverse andere begrotingsprogramma's onderdelen van verbetering van onze dienstverlening ondergebracht. Te denken valt aan afdoeningstermijnen van vergunningen (bouw en milieu) of van klanttevredenheid van ondernemers ten aanzien van gemeentelijke dienstverlening. Vanuit die diversiteit in aansturing vanuit de verschillende programma's, gecombineerd met het feit dat dienstverlening primair een management aangelegenheid is, zullen binnen het programma Publieke Dienstverlening gemeentebrede en dus ook programma-overstijgende servicenormen opgenomen worden. Wij willen daarmee bevorderen dat onze klanten in een breed perspectief weten wat ze van de gemeente mogen verwachten.

Zoals in de inleiding is gemeld kiezen wij ervoor u jaarlijks via een voortgangsrapportage te berichten over ontwikkelingen binnen onze dienstverlening. Vanuit dat perspectief hebben wij onze gemeentebrede servicenormen ambitieus geformuleerd waarbij als doelstelling hebben opgenomen dat over 4 jaren aan onderstaande normen voor tenminste 98 procent moet worden voldaan. De normen gelden gemeentebreed. Wij zijn, zeker gerelateerd aan onze positie in de landelijke benchmark, tevreden over de resultaten die wij de afgelopen jaren hebben bereikt. Maar om onze positie te behouden en eventueel te verbeteren blijven aanvullende impulsen noodzakelijk. U zult jaarlijks over de ontwikkelingen worden geïnformeerd, inclusief eventuele voorstellen tot bijstelling. Meer dan voorheen zullen de servicenormen gehanteerd worden in de beoordeling van ons management. Want dienstverlening is veelal meer een kwestie van mentaliteit en doen dan diepgaande beleidsnotities.

Wij stellen de navolgende aanvullende servicenormen voor. De gekozen volgorde is volstrekt willekeurig. Voor de helderheid nog de navolgende inleidende opmerking. In de servicenormen wordt standaard de term aanvraag gebruikt. Daarmee bedoelen we ieder verzoek dat een burger of bedrijf richt jegens de gemeente. Dat kan dus een vergunning zijn, een aanvraag voor schuldhulpverlening, het indienen van een bezwaarschrift, het verzoek ingevolge de wet openbaar van bestuur etc, etc. Niet alle servicenormen hoeven betrekking te hebben op iedere aanvraag.

1. Binnen maximaal 3 werkdagen ontvangt de aanvrager en eventueel de gemachtigde een ontvangstbevestiging van de aanvraag.
2. Binnen maximaal 10 dagen werkdagen ontvangt de aanvrager of gemachtigde een overzicht van de ontbrekende stukken. Voor complexe en grootschalige aangelegenheden is deze termijn maximaal 15 werkdagen.
3. Binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de ontbrekende stukken ontvangt de aanvrager of gemachtigde een brief over de compleetheid van de stukken.
4. Aanvragen worden uiterlijk een week vóór afloop van de wettelijke afdoeningstermijnen afgehandeld *(hierbij uitgegaan van een standaard afhandelingstermijn van 8 weken, voor andere termijnen nog een doelstelling bepalen)*.
5. Alle brieven voldoen aan de uitgangspunten zoals geformuleerd in het kader van klare taal.

6. Als termijnen worden overschreven ontvangt de aanvrager vooraf altijd een schriftelijke mededeling hierover, inclusief een toelichting waarom de termijn wordt overschreden.

7. Burgers, bedrijven en instellingen die telefonisch informeren over hun aanvraag, ontvangen binnen 1 werkdag daarover bericht. Burgers, bedrijven en instellingen die schriftelijk informeren over hun aanvraag ontvangen binnen 3 werkdagen na ontvangst daarover bericht.

8. Burgers, bedrijven en instellingen hebben via hun PIP digitaal inzicht in hun gegevens en de stand van zaken van hun aanvraag.

9. Binnen twee werkdagen na het inboeken van een aanvraag is deze in het bezit van de behandelaar.

8. Ontwikkelingen binnen het vakgebied dienstverlening

In het begin van deze voortgangsrapportage is aangehaald wat het uiteindelijke-landelijk geformuleerde- doel is van Antwoord©: gemeenten zijn dé ingang voor alle vragen aan de overheid. Inmiddels is deze fase, en daarmee het einddoel van Antwoord©, enigszins losgelaten door de rijksoverheid. Het landelijke kennissysteem dat nodig is om vragen van andere overheidsinstellingen te kunnen beantwoorden, is in verband met bezuinigingen geschrapt. Door een steeds grotere nadruk op digitale contacten kan er ook direct naar de betreffende organisatie doorverwezen worden en zien landelijke overheidsorganisaties – zoals de Belastingdienst -minder noodzaak om die informatie verder te delen. Anderzijds wordt het streven naar ‘1 overheid’ nog wel steeds genoemd. Het is nu ‘zoeken’ naar een nieuwe invulling van fase 5. Deventer participeert in denktanks hierover, zoals de Topkring Dienstverlening. Dit is een overlegorgaan van een aantal gemeenten dat vooroploopt in dienstverlening, aangevuld met landelijke organisaties als KING en VNG.

Voorop staat dat we in samenwerking met andere partijen alvast starten waar het kan en niet wachten op de landelijke uitkomst van de discussie. In Deventer doen we dit o.a. in het kader van de samenwerking in DOWR-verband. We starten binnenkort met het afhandelen van de telefonische klantcontacten van het vakgebied Belastingen in Deventer en onderzoeken wat er nog meer mogelijk is in het gezamenlijk afhandelen van klantcontacten. Daarnaast zijn we in gesprek met Waterschap Groot Salland, dat gevraagd heeft om hun klantvragen af te handelen. Samenwerking is ook andersom mogelijk: we zorgen dat andere organisaties de beschikking krijgen over onze gegevens, zodat we het makkelijker maken voor klanten. Denk bijvoorbeeld aan GBA-gegevens die door scholen ingezien kunnen worden, zodat scholieren niet eerst bij de gemeente langs hoeven te gaan om zich in te kunnen schrijven.

Binnen sommige vakgebieden kan het zijn dat de gemeente niet meer de eerste ingang is. Denk hierbij aan de RUD (vergunningverlening) en DeventerWerkTalent (re-integratie). Ook in het kader van transities als AWBZ en Jeugdzorg en in de kanteling van het sociale domein is het nog zoeken is naar de rol van de (frontoffice van de) gemeente. De toenemende inzet op co-creatie, waarbij de gemeente niet meer het initiatief heeft, maar een meer faciliterende rol heeft, verandert ook de dienstverlening. Ook hier kan een adviserende rol van de frontoffice/programma dienstverlening gepakt worden. Uiteindelijk gaat het erom dat de dienstverlening voor onze klanten verbeterd wordt.

Tenslotte is de inzet van moderne technologie een belangrijke factor in de toekomst. We gaan meer richting open data, het gebruik maken van apps, mobiele websites en andere mobiele technologie. Hierdoor zien we in zekere zin een tweedeling ontstaan. Enerzijds zetten we in op zoveel mogelijk digitaal afhandelen, voor producten waar dat mogelijk is en voor klanten waarvoor dat geschikt is. Anderzijds zetten we stevig in op het verbeteren van het persoonlijke/fysieke klantcontact, voor doelgroepen die zich niet redden met digitale kanalen of klantvragen die zich niet lenen voor (volledig) digitaal contact.

Bijlage concept Antwoord©

Begin 2004 heeft de VNG de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (de commissie Jorritsma) ingesteld om een bijdrage te leveren aan de discussie over de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. Later dat jaar presenteerde deze commissie de visie op dienstverlening in 2015. Vervolgens kreeg de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) in 2006 de opdracht om de visie uit te werken en aan te geven hoe gemeenten dit de komende 8 jaar moeten realiseren. Dit heeft in 2007 geresulteerd in het concept Antwoord©. De ambitie van Antwoord© is als volgt verwoord:

Om de dienstverlening van de overheid fundamenteel te verbeteren, introduceren wij het concept Antwoord©. Antwoord© is de beweging naar een transparante overheid die de burger centraal stelt. Doelstelling is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. Herkenbaar door een 14+netnummer Antwoord©, 1 fysieke informatiebalie en 1 website en webloket. Welke vraag de burger ook kiest, hij krijgt steeds hetzelfde betrouwbare antwoord en hij kan de overheid houden aan overheidsbrede kwaliteitsnormen voor afhandeltijd, juistheid en vriendelijkheid.

Wat willen we bereiken?

Landelijk is er onderzoek gedaan naar wat burgers belangrijk vinden in hun contact met de overheid. Dit is de BurgerServiceCode. Bij het ontwikkelen van het concept Antwoord© is dit als leidraad gebruikt voor wat we willen bereiken. De BurgerServiceCode bestaat uit de volgende aspecten:

1. Keuzevrijheid van contactkanaal (balie, brief, telefoon, e-mail, internet, social media)
2. Vindbare overheidsproducten (niet van het kastje naar de muur)
3. Begrijpelijke voorzieningen (rechten en plichten zijn inzichtelijk)
4. Persoonlijke informatieservice (informatie op maat, persoonlijke internetpagina)
5. Gemakkelijke dienstverlening (nog maar één keer gegevens aanleveren)
6. Transparante werkwijzen (duidelijke procedures en openheid)
7. Digitale betrouwbaarheid (vertrouwelijkheid gegevens en zorgvuldige archivering)
8. Ontvankelijk bestuur (de overheid herstelt fouten en gebruikt klachten om te leren)
9. Verantwoordelijk beheer (de burger kan de overheid vergelijken, controleren en beoordelen)
10. Actieve betrokkenheid (de overheid bevordert participatie en zelfwerkzaamheid).

De bouwstenen

Antwoord© is opgebouwd uit 4 bouwstenen waarop ontwikkeld moet worden. Deze bouwstenen zijn:

- Producten/diensten en kanalen: de wijze waarop de gemeente haar producten en diensten via de verschillende kanalen (balie, telefoon, internet, e-mail, social media) aanbiedt.
- Processen en besturing: de wijze waarop de gemeente de processen tussen front- en backoffice én het leveringsproces aan de klant regelt en bestuurt.
- Systemen en informatie: de functionaliteit en de organisatie van de informatiehuishouding die nodig is om de prestaties te kunnen leveren.

- Leiderschap en medewerkers: de capaciteit en competenties van medewerkers en management in de organisatie.

Deze bouwstenen samen zorgen voor het leveren van prestaties aan onze klanten. Alleen als op al deze bouwstenen ingezet wordt kan er doorontwikkeld worden naar het eindresultaat van Antwoord©. De ontwikkeling kan niet in één keer, maar gebeurt in fasen. Deze worden hieronder beschreven.

Ontwikkelen in fasen

Antwoord© wordt in vijf fasen ontwikkeld, zodat in 2015 één uniforme, transparante overheid ontstaat die de burger daadwerkelijk centraal stelt. Hieronder volgt de beschrijving van de fasen die een gemeente doorloopt tot 2015.

Fase 1: Dienst geeft Antwoord©

De gemeente heeft voor enkele productclusters een aparte frontoffice met eigen contactgegevens en kanalen. Er is een frontoffice voor een productcluster per dienst, sector, afdeling of juist per doelgroep. Voorbeelden zijn de frontoffice belastingen, het zorgloket of het bedrijvenloket. Het contact tussen burger en gemeente verloopt voornamelijk via fysieke balies en de telefoon. Kenmerkend voor deze fase is dus dat de frontoffices nog geïsoleerd van elkaar zijn georganiseerd.

Fase 2: Kanaal geeft Antwoord©

De gemeente heeft per kanaal één duidelijke ingang. De gemeente heeft één telefoonnummer, één website en een zoveel mogelijk geconcentreerde balie. De dienstverlening per kanaal bestaat uit meer producten en diensten en gaat per product verder (naast informatieverstrekking ook aanvraag). Vanaf deze fase kan de gemeente ook informatie verstrekken van andere overheidsorganisaties zoals Postbus 51 informatie. Kenmerkend voor deze fase is dat de kanalen nog niet in samenhang worden bestuurd.

Fase 3: Frontoffice geeft Antwoord©

De burger komt aan de hand van zijn specifieke situatie of vraag op een logische plek bij de gemeente binnen, de frontoffice. Vanuit de gemeentelijke visie op dienstverlening is voor de afhandeling van contact met de burger dit frontoffice opgezet. In de frontoffice komen alle distributiekkanalen samen onder één set adresgegevens. Het maakt voor de burger niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer gesteld te worden en het antwoord is juist en volledig, onafhankelijk van het gekozen kanaal. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffice nog niet de regie neemt op het contact met de burger: complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice en zijn dan uit het vizier van de frontoffice.

Fase 4: Gemeente geeft Antwoord©

Het KCC neemt de regie op de afhandeling van het contact met de burger. Het KCC zet bij meervoudige producten de individuele enkelvoudige aanvragen uit en bewaakt de afhandeling. De contacten die een burger heeft binnen een kanaal zijn bij een frontofficemedewerker inzichtelijk waardoor de burger zonder problemen kan overstappen naar een ander kanaal. Het KCC verbetert de dienstverlening, ook in de achterliggende afdelingen en voegt daar pro-actieve elementen aan toe. Kenmerkend aan deze fase is dat het KCC nog niet alle producten en diensten van de overheid kan afhandelen.

Fase 5: Overheid geeft Antwoord©

De gemeente is voor de burger dé ingang voor nagenoeg alle vragen aan de overheid en handelt 80% van de vragen van de burger aan de overheid in één keer goed af. De frontoffice levert producten en diensten van een toenemend aantal aangesloten overheidsorganisaties van alle overheidslagen en ketenpartners. De servicenormen zijn daarbij net zo hoog als bij fase 4 voor de gemeente gelden. De regie op de keten wordt door het KCC gevoerd.