

## Dienstverlening

Gemeenteraad Ridderkerk

ambtenaar : Mw. M.J.I. Rietdijk  
doorkiesnr : 0180 451 396  
fax :  
email : info@ridderkerk.nl  
bijlage(n) :

uw brief d.d. :  
uw kenmerk :  
ons kenmerk : RU11/06829

Ridderkerk, 5 oktober 2011

Onderwerp: Doorontwikkeling gemeentelijke dienstverlening en het kwaliteitshandvest

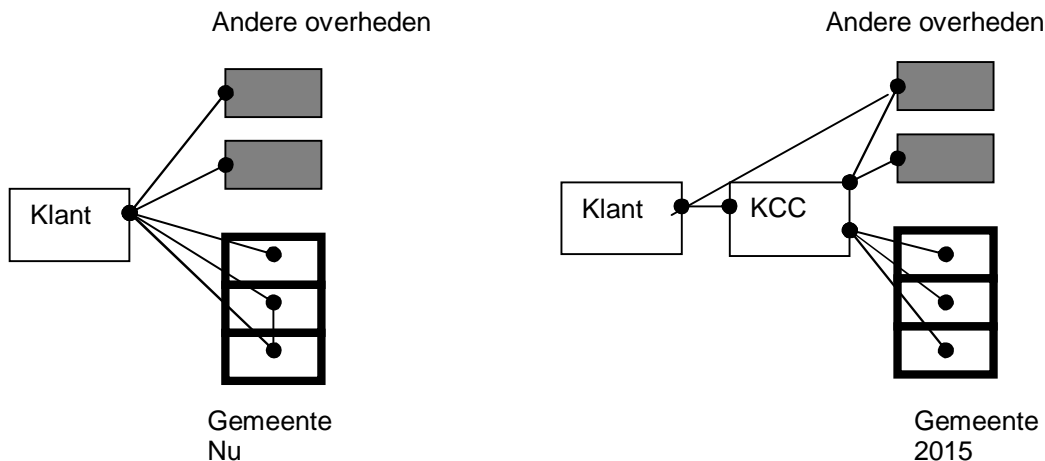
Geachte leden van de raad,

De gemeentelijke organisatie is bezig de dienstverlening verder door te ontwikkelen conform het concept Antwoord©. Hiertoe is een projectgroep geïnstalleerd waarin managers vanuit verschillende afdelingen vertegenwoordigd zijn. De projectgroep wordt aangestuurd door een stuurgroep bestaande uit de directie, de portefeuillehouder Dienstverlening en de projectleider Dienstverlening. Tegelijkertijd is ook in BAR-verband Dienstverlening als een van de samenwerkingsthema's benoemd en is ook op BAR-niveau een projectgroep gestart. Uiteraard worden deze twee projecten met elkaar verbonden door de projectleider dienstverlening.

### Wat is het achterliggende dienstverleningsconcept?

Antwoord© is een concept dat gemeenten helpt de contacten met burgers professioneler af te handelen. Gemeenten moeten een Klant Contact Centrum (KCC) opzetten. Een KCC dat op termijn dé ingang is voor nagenoeg de gehele overheid.

De burger die niet weet met welke overheid hij contact moet zoeken, krijgt altijd antwoord via het KCC van de gemeente. Het KCC is het organisatieonderdeel dat de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger aanneemt en mogelijk direct afhandelt.



Onderwerp: Doorontwikkeling Dienstverlening en  
Kwaliteitshandvest (vervolg)

Gemeente Ridderkerk richt haar dienstverleningsorganisatie in conform Antwoord©. Dit concept is een uitvloeisel van landelijke afspraken tussen rijk, waterschappen, provincies en de VNG om de dienstverlening binnen de overheid te verbeteren.

De belangrijkste ambities zijn:

- Uiterlijk in 2015 is, op basis van de behoefte en logica van de burger, sprake van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening. 80% van de eerste contacten met de burger wordt direct afgehandeld door de gemeente.
- De overige 20% van de vragen wordt vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld. Dit kan zijn door de gemeente, maar ook door andere overheidsorganisaties;
- Burgers kunnen met al hun vragen aan de overheid bij het KCC van de gemeente terecht. Er is geen 'foute' ingang bij de overheid;
- Burgers zijn vrij om de manier van communicatie (kanalen: balie, telefoon, post, e-mail of internet) en het moment van dienstverlening te kiezen;
- Burgers krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De burger hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en zijn informatie maar één keer door te geven;
- Burgers worden echt geholpen, binnen de gestelde termijn. De organisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van een burger die de inrichting van de organisaties moet kennen.

Antwoord© legt de focus op alle publieke dienstverlening waar sprake is van informatie aan, interactie en/of transactie met individuele burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen en bezoekers.

**Hoe ziet de tijdsplanning er uit?**

Ridderkerk bevindt zich op dit moment grotendeels in fase 2. Deze analyse is gebaseerd op de Workshop Antwoord door het bureau Daadkracht (3 maart 2011). Vooral op de bouwsteen 'Producten, diensten en kanalen' bevindt Ridderkerk zich nog in fase 1. Een duidelijk gebruik van een PDC (Producten en Diensten Catalogus) in samenhang met een keuze voor afhandeling aan de balie en door de back-office ontbreken hier.

Het streven is om zo snel mogelijk volledig in fase 2 te komen. De ambitie die we verder uitspreken is om eind 2012 volledig in fase 3 te zijn. Het is een stevige ambitie, die uitvoerbaar is.

Tegelijkertijd moeten we ons realiseren, dat dienstverlening vooral mensenwerk is! De meeste prestatiekenmerken houden verband met de werkwijze, de houding en het gedrag van medewerkers. En dat vraagt veel van onze medewerkers.

Wij schatten in, en dat zijn ook de geluiden landelijk, dat het bereiken van fase 4 in 2015 een realistische doelstelling is. Op dit moment wordt het bereiken van fase 5 in 2015 als onrealistisch beschouwd.

Datum 8 september 2011

**Onderwerp: Doorontwikkeling Dienstverlening en  
Kwaliteitshandvest (vervolg)**

Volgnr 3 van 5

**Wat houden de verschillende fasen in?**

In fase 1, Dienst geeft Antwoord:

De backoffice beantwoordt de meest gestelde vragen op basis van de producten- en dienstencatalogus. Bij specialistische vragen verwijst de receptioniste in één keer goed door.

De backofficemedewerkers zijn bereikbaar doordat het telefoonbeleid op orde is en ambtenaren op hun plek aanwezig zijn. Bij afwezigheid zijn toestellen doorgeschakeld. De burger moet wel, na te zijn doorverbonden, aan de specialist opnieuw zijn vraag stellen en nogmaals de context schetsen. De frontoffice is de receptie van een dienst of een loket. Typerend is dat in deze fase analoge informatie sneller is gevonden en vollediger is dan digitale informatie.

Het management stuurt niet op het verloop van het contact met de burger. Dit kan leiden tot zeer wisselend kwaliteitsniveau van dienstverlening van de gemeente.

In fase 2, Kanaal geeft Antwoord©. Dit betekent bijv.:

De burger ervaart een duidelijke ingang per kanaal en komt met de vraag op de juiste plek terecht. De gemeente heeft bijvoorbeeld één telefoonnummer. Op de website is veel productgerelateerde informatie te vinden, zijn formulieren te downloaden en is een aanvraag via een webformulier in te dienen. De gemeente gebruikt een centrale registratie van de binnenkomende post en verwerkt de post vervolgens digitaal. Voor overige aanvragen blijft de burger naar het gemeentehuis komen, maar vindt met hulp van een routesysteem zijn weg naar het juiste loket. De gemeente stuurt nu op de afhandeling van het contact met de burger en kán dit ook door de gemeentebrede geregistreerde afhandeling van de vragen op een kanaal. De dossiers en zaakgegevens zijn nog wel versnipperd over de organisatie aanwezig.

In fase 3, Frontoffice geeft Antwoord©:

Alle contacten met de burgers vallen onder de verantwoordelijkheid van de frontoffice. De gemeente verandert in deze fase van een vakinhoudelijke organisatie naar een meer proces- en burgergeoriënteerde organisatie. Hoofd Dienstverlening geeft leiding aan de frontoffice en is een stevige gesprekspartner voor de rest van de organisatie. Zij zorgt ervoor dat medewerkers trots zijn op het belangrijke vak van dienstverlener.

De informatiehuishouding van de gemeente is op orde. Gegevens worden enkelvoudig opgeslagen en meervoudig gebruikt. In de frontoffice is de informatie beschikbaar die voor de afhandeling van het contact met de burger nodig is. Deze informatie en gegevens komen uit één gegevensbron.

Een medewerker in de frontoffice kan zien of een burger al eerder heeft gebeld of gemaïld en of hij bijvoorbeeld voor andere producten contact heeft gehad met de gemeente. Deze informatie is via diverse backofficesystemen en de contactinformatie in het KCC beschikbaar.

Centrale registratie van contacten met de burger en de koppeling tussen systemen maakt het mogelijk relevante managementinformatie (met name statusinformatie) te leveren.

In fase 4: Gemeente geeft Antwoord©:

Het KCC neemt de regie op de verbetering van de dienstverlening over. Een burger vraagt bijvoorbeeld om een meervoudig product. De frontoffice neemt de rol van casemanager op zich en zet de individuele enkelvoudige vragen uit in de organisatie. De frontoffice bewaakt

Onderwerp: Doorontwikkeling Dienstverlening en Kwaliteitshandvest (vervolg)

vervolgens de levering van het gehele product door de verschillende backoffices van de gemeente.

De burger kan steeds vaker zelf transacties verrichten via bijvoorbeeld zijn Persoonlijke Internet Pagina (PIP). De gemeente organiseert de dienstverlening om hem heen (in plaats van dat de burger diverse loketten moet aflopen) en vraagt de burger toestemming voor het verrichten van transacties of het verzenden van persoonlijke gegevens aan derden. De gemeente gebruikt het inzicht in contact met de burger om het aantal contacten te reduceren en de afhandeling van een contact te verbeteren. De informatie over transacties en procesverloop uit de backofficesystemen is direct (real time) beschikbaar in het KCC. Het KCC kan daardoor leveringsafspraken met de burger toetsen. Met de backoffices zijn werkafspraken gemaakt in een tweezijdige dienstverleningsovereenkomst: het KCC wil dat de backoffice aan de servicenormen voldoet en omgekeerd wil de backoffice dat het KCC de processtappen correct uitvoert.

Door concrete verbeterresultaten en onderling vertrouwen accepteert de rest van de organisatie de regierol van het KCC.

**Fase 5: Overheid geeft Antwoord©**

De dienstverlening van aangesloten overheidsinstanties verloopt over de kanalen van het gemeentelijk KCC. De regie van het KCC op de afhandeling van contact met de burger reikt nu tot in de backoffices van de aangesloten instanties. Het KCC heeft landelijke afspraken en werkwijzen ingevoerd voor intake, informatieverstrekking, afhandeling en de overdracht aan de achterliggende organisaties.

Op de website van de gemeente is alle informatie voor zowel de burgers als voor de KCC-medewerker bij elkaar gebracht. Op de PIP van de burger is de contacthistorie met de diverse organisaties overzichtelijk weergegeven. Ook gegevens van de producten die zijn afgenomen bij de diverse instanties zijn op de PIP te vinden. Zowel de KCC-medewerker als de burger maken daar gebruik van.

Het inzicht in het contact met de burger maakt grijpbaar waar procesoptimalisatie en -innovatie mogelijk is. De overheid is in staat proactief te handelen en kan zelfs contact met de burger voorkomen.

De administratieve lasten nemen overheidsbreed af. Naast het benutten van schaalvoordelen die door samenwerken zijn te realiseren, verbetert het KCC samen met achterliggende organisaties de dienstverlening.

**Wat gaan we doen in BAR-verband?**

Zowel de gemeente Barendrecht als Albrandswaard hebben een dienstverleningsvisie die gebaseerd is op de uitgangspunten van Antwoord©. Dit biedt mogelijkheden om aspecten van dienstverlening in gezamenlijkheid uit te voeren en zo de burgers van de 3 gemeenten zo goed mogelijk, maar ook op een efficiënte manier te bedienen.

De nadere uitwerking en besluitvorming over BAR-samenwerking op het gebied van dienstverlening volgt dezelfde planning als de andere BAR-projecten.

**Wat betekent dit voor de doorontwikkeling van het kwaliteitshandvest**

Ridderkerk heeft sinds 2008 een kwaliteitshandvest. Daarin zijn afspraken over de dienstverlening van de gemeente vastgelegd. In het handvest is te lezen aan welke kwaliteitsnormen de

**Onderwerp: Doorontwikkeling Dienstverlening en  
Kwaliteitshandvest (vervolg)**

**Datum 8 september 2011**

**Volgnr 5 van 5**

dienstverlening moet voldoen. Zodat burgers en bedrijven weten wat zij van de gemeente kunnen verwachten.

In deze fase van het project wordt het niet zinvol geacht om het kwaliteitshandvest verder door te ontwikkelen en uit te breiden. Wanneer we dit doen op grond van de huidige situatie en gegevens dat zal dat snel leiden tot veroudering en achterhaalde doelstellingen.

De doorontwikkeling van het kwaliteitshandvest zal daarom niet in oktober van 2011 gebeuren, maar in de bestuurlijke planning worden doorgeschoven naar het eerste kwartaal van 2013.

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Hoogachtend,

Het college van burgemeester en wethouders van de gemeente Ridderkerk,  
de secretaris, de burgemeester,

Mevr. M. Nienhuis – van Doremaele

Mevr. A. Attema