



Goed en snel

Programma 'Burgers & bedrijven centraal'



Inhoud

1	Inleiding	4
1.1	Context	4
1.2	Voor wie is dit boekje?	4
1.3	Onze opdracht	5
2	Landelijke ontwikkelingen	6
2.1	Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening (NUP)	6
2.2	Overheid heeft Antwoord©	6
2.3	Kwaliteitshandvest	7
2.4	Benchmarking Publiekszaken	7
3	Onze richting	8
3.1	De visie en missie van gemeente Deventer	8
3.2	Dienstverleningsconcept	9
3.3	Gemeentelijke organisatie	9
3.4	Zaakgericht werken	10
3.5	Informatisering	11
4	Doelstellingen; wat gaan we realiseren?	12
4.1	Doelstellingen eind 2012	12
4.2	Onze aanpak	13
4.3	Onze marsroute	14
5	Projectaanpak	15
5.1	Projectorganisatie	15
6	Verantwoording	16
	Bijlage 1	
	Sturen op prestaties	17
	Bijlage 2	
	Burgerservicecode	19
	Bijlage 3	
	Hoofdonderwerpen NUP	21

1 Inleiding

1.1 Context

We staan voor een forse opdracht: het verbeteren van onze dienstverlening in combinatie met een steeds efficiënter functionerende organisatie. In toenemende mate wordt van gemeenten geïntegreerde dienstverlening verwacht: een gemeente die burgers & bedrijven centraal stelt. Om dit te bereiken heeft de commissie-Jorritsma¹ een toekomstvisie ontwikkeld om vóór 2015 gemeenten tot dé poort van publieke dienstverlening te doen uitgroeien.

“Gemeenten als poort tot de hele overheid is geen vanzelfsprekendheid, die rol moeten we verdienen. De strategische opgave daarbij voor gemeenten is om de sociale afstand tussen burger en bedrijven enerzijds en de gemeente anderzijds te verkleinen. Op vele manieren worden initiatieven ontplooid om dit te realiseren. We noemen dit ‘Bindend besturen’. Bindend besturen is het zoeken naar de samenhang tussen verschillende belangen en het van daaruit richting geven aan lokale gemeentelijke veranderingsprocessen”.

Een voorbeeld van bindend besturen binnen de gemeente Deventer is het besluit van B&W om uitvoering te gaan geven aan het plan ‘Deventer een stad om van te houden’. Dit plan van aanpak is opgesteld door de directie en geeft een impuls aan het verder ontwikkelen van onze organisatie. Het vizier in het plan is met name gericht op de toekomst en hoe onze gemeentelijke verantwoordelijkheden waar te maken. Daarmee wordt bedoeld het realiseren van zichtbare en merkbare verbeteringen in het huidige functioneren van onze organisatie voor burger, bedrijven, medewerkers en bestuur. In dit boekje staat hoe de gemeente Deventer deze ontwikkeling ten behoeve van burgers en bedrijven vorm gaat geven en welke bijdrage daarbij van het management en van de medewerkers verwacht wordt.

1.2 Voor wie is dit boekje?

Dit boekje is primair geschreven voor leidinggevend en beleidsmakers van de gemeente Deventer. We laten zien hoe jouw team (of cluster) een bijdrage gaat leveren aan het realiseren van onze doelstellingen. Daarnaast geeft het boekje voor alle medewerkers van de gemeente goed zicht op onze richting en ambitie.

De directie

¹ Commissie Jorritsma Publieke dienstverlening, professionele gemeenten. Visie 2015, juni 2005

1.3 Onze opdracht

In de afgelopen jaren hebben we hard gewerkt aan de verbetering van de dienstverlening en het aanpassen van de organisatie hierop. De namen van de daarvoor gestarte projecten komen vast nog bekend voor: 'Denken, durven, doen', 'Route 2010' en 'DDDW'. Excellente dienstverlening is één van de belangrijke punten in deze projecten. In het najaar van 2008 is de tussentijdse toets uitgevoerd, die heeft geleid tot een rapportage in december 2008. Aan de hand van dit rapport heeft de directie een plan van aanpak opgesteld, dat in mei 2009 aan het college van B&W is aangeboden.

Resultaten

- Een organisatiestructuur die past bij klantgericht werken; Een eenheid 'StadThuis' waarbinnen een groot deel van de dienstverlening aan klanten bijeen gebracht is
- Maar ook de eenheden Ruimte & Samenleving, Bedrijfsvoering en Strategische Ontwikkeling hebben taken en verantwoordelijkheden die betrekking hebben op (collectieve) dienstverlening of daar minstens randvoorwaardelijk aan zijn
- Binnen de gemeente is een Klant Contact Centrum (KCC): Hier worden zoveel mogelijk klantcontacten via balie, telefoon en e-mail direct afgehandeld. Daarbij worden klantvragen over een steeds groter scala aan producten en diensten behandeld
- Ons digitale loket ondersteunt inmiddels ruim 80 digitale producten en diensten
- We beschikken over een kennisbank, met redacteurs in de vakteams.

De komende periode te doen

- Doorgaan met het digitaal aanbieden van producten en diensten
- Digitalisering van zaken en werkprocessen (workflow)
- Doorwerken aan een cultuur van sturen op resultaten, houding en gedrag en het verder inbedden van de kernwaarden open, verantwoordelijkheid, durf en zorgzaam.
- Verder uitwerken van de wijze van beantwoorden van complexere klantvragen.

In hoofdstuk 4 zullen we de doelstellingen verder concretiseren. De doelstellingen laten zich samenvatten in de steekwoorden:

- Verhogen van klanttevredenheid ('goed'...)
- Efficiëntere werkwijze (... 'en snel')
- Kwalitatief hoogwaardig (in één keer goed en binnen de wettelijke kaders).

Niet alles kan tegelijk. Voor de komende jaren hebben we focus op digitalisering (inclusief vernieuwen werkprocessen) en op het sturen aan de hand van prestatie-indicatoren. Dit wordt opgepakt in het uitvoeringsprogramma Burgers en Bedrijven centraal.

2 Landelijke ontwikkelingen

Op landelijk niveau zijn er verschillende programma's die ons ondersteunen bij het op de kaart zetten en bij het meer centraal stellen van burgers en bedrijven. Hieronder worden twee belangrijke programma's nader toegelicht.

2.1 Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening (NUP)

In het NUP worden afspraken gemaakt tussen Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen om de mogelijkheden de infrastructuur van de overheid te benutten voor een betere dienstverlening en de vermindering van administratieve lasten voor burgers en bedrijven. Ruwweg kunnen de uitgangspunten en doelstellingen van het NUP in twee categorieën uitgesplitst worden: 'dienstverlening' en 'gegevenshuishouding'. Hierbij moet opgemerkt worden dat voor de (meeste) uitgangspunten en doelstellingen in de categorie 'gegevenshuishouding' geldt. Deze zijn vaak randvoorwaardelijk voor het ontwikkelen van betere 'dienstverlening'.

In bijlage is een opsomming van de belangrijkste onderdelen van het NUP opgenomen. In Deventer spreken we overigens van de I-visie. We durven te stellen dat we al goede stappen maken met het realiseren van de diverse bouwstenen uit de I-visie.

2.2 Overheid heeft Antwoord©

De kwaliteit van dienstverlening staat hoog op de bestuurlijke agenda. De rijksoverheid besteedt er in haar beleidsprogramma expliciet aandacht aan en nagenoeg alle colleges van gemeenten formuleren ambities die moeten leiden tot betere publieke dienstverlening en vermindering van administratieve lasten. Antwoord© is het concept dat helpt om die ambities te realiseren.

Het realiseren van de Antwoord©-ambities betekent het fundamenteel anders organiseren van klantcontact. Het realiseren van deze ontwikkelingen is een enorme veranderopgave die gemeenten in eerste instantie veel tijd, energie en geld kost. Waarom willen gemeenten eigenlijk aan de slag met Antwoord©? De drie belangrijkste argumenten zijn:

- Antwoord© komt tegemoet aan verwachtingen van de burger. Antwoord© leidt tot verbetering van de dienstverlening voor burgers. Zij krijgen snel het juiste antwoord op hun vraag (ongeacht het gebruikte kanaal)
- Antwoord© geeft grip op kosten en opbrengsten. Door inzicht te hebben in het aantal klantcontacten, het soort vragen en de processen rond de afhandeling van vragen, kan de dienstverlening efficiënter worden ingericht en de kwaliteit continue verbeterd

- Antwoord© komt er niet 'bij' maar verbindt lopende initiatieven en geeft een handreiking om de agenda voor de komende jaren te bepalen.

Onze gemeente is inmiddels van start met het bijpassende telefoonnummer: 14+kengetal, dus voor onze gemeente 14 0570. Verder gaan we ook gebruik maken van landelijke content-verzamelingen. Dat voorkomt dat wij onze naslagwerken (zoals de Producten- en Dienstencatalogus) op eigen kracht moeten opbouwen en onderhouden.

2.3 Kwaliteitshandvest

Een andere ontwikkeling die nauw verbonden is aan de besturing van klantcontact binnen gemeenten is het opstellen en toepassen van kwaliteitshandvesten.

Ook onze gemeente heeft door middel van een kwaliteitshandvest een belofte gedaan aan burgers en bedrijven. Hierin hebben we vastgelegd welke normen en prestaties nagestreefd worden bij het leveren van producten of diensten.

2.4 Benchmarking Publiekszaken

Klanten melden zich aan de publieksbalie, maar ook per telefoon of internet. Acceptabele wachttijden, de juiste informatie en voldoende privacy zorgen samen voor een goede kwaliteit van dienstverlening en dat voor een acceptabel kostenniveau. Adequate dienstverlening levert tevreden burgers op en daardoor ook tevreden medewerkers.

Om dienstverlening in te richten en vervolgens te kunnen verbeteren, is eerst inzicht nodig. Niet alleen in het uiteindelijke oordeel over die dienstverlening, maar juist ook in de organisatie ervan. Vervolgens is het belangrijk om op basis van het inzicht te komen tot daadwerkelijke verbeteringen. Vanuit dat oogpunt is in 2004 Benchmarking Publiekszaken ontstaan. Initiatiefnemers zijn VNG, NVVB, (voorheen) Stichting Rekenschap, SGBO en TNS NIPO Commerce. Het doel van deze benchmark is om burgers en gemeenten inzicht te geven in de kwaliteit van de dienstverlening.

Die kwaliteit en tevredenheid worden bepaald door een aantal belangrijke componenten, te weten:

- Het soort dienst dat wordt geleverd door de gemeente (bouwvergunning, paspoort, uitkering, uittreksel);
- De manier waarop de dienst wordt verleend. Dit heeft met name te maken met de organisatie (werkprocessen, balie / internet / telefoon, wachttijden);
- De achtergrond van de burger (demografische kenmerken als opleiding, leeftijd, sociale klasse, etnische afkomst).

Onze gemeente doet al jaren mee aan de Benchmarking Publiekszaken.

3 Onze richting

3.1 De visie en missie van gemeente Deventer

De missie van de gemeente Deventer luidt:

‘Deventer is een gastvrije gemeente, zowel in de historische Hanzestad als in het natuurlijke buitengebied. Onze inwoners voelen zich er thuis en bezoekers zijn van harte welkom. Om dit gastvrije klimaat te bewaren en uit te dragen, is een gastvrije, ondernemende en eigentijdse organisatie nodig, waar klantgerichtheid en betrokkenheid de normaalste zaak van de wereld zijn. Een organisatie die bestaat uit medewerkers die klaar staan voor de inwoners, bedrijven en bezoekers. Wij, alle medewerkers, helpen mensen adequaat en snel. We geven onze inwoners ‘de ruimte’, letterlijk en figuurlijk. We gaan uit van de kracht van stad en platteland. Tegelijk schromen we niet om slechte boodschappen te brengen als dat nodig is. We staan onze klanten vriendelijk en duidelijk te woord en doen onze naam als excellente dienstverlener eer aan. We komen afspraken na, zodat onze klanten weten wat ze aan de gemeente hebben.’

In het kader van betere dienstverlening vertalen we deze missie naar doelstellingen. We willen op 3 gebieden doelstellingen realiseren: Excellente dienstverlener, excellente werkgever en excellente regieorganisatie.

Uit de missie	Hoe doen we dat?
Excellente dienstverlener	<ul style="list-style-type: none">- Hoogwaardige diensten, heel vaak in één keer goed- We communiceren helder en eenduidig wat we wanneer doen- Gaat het fout, dan nemen we onze verantwoordelijkheid- Klant weet waar hij aan toe is- Weinig zoeken door één loket
Excellente werkgever	<ul style="list-style-type: none">- Medewerkers worden geïnspireerd- Omgeving waarin topprestaties geleverd kunnen worden- Kansen creëren- Medewerkers zijn verantwoordelijk voor wat ze doen en wat ze niet doen- Werkgever om trots op te zijn
Excellente regieorganisatie	<ul style="list-style-type: none">- Hanzestad mentaliteit- Deventer staat in contact met de samenleving- Deventer zoekt actief de dialoog- Kracht van stad en platteland benutten

3.2 Dienstverleningsconcept

De overheid in het algemeen en gemeentes in het bijzonder hebben meervoudige en soms complexe relaties met hun burgers. Aan de ene kant levert de gemeente diensten zoals parkeervergunningen en is de burger als afnemer van die diensten. Aan de andere kant is burger onderdaan en verwacht dat de gemeente zorgt voor leefbaarheid in de buurt door het aantal auto's te beperken. Binnen het dienstverleningsconcept van de gemeente Deventer is het van belang de verschillende rollen van overheid en burgers af te zetten tegen de missie en visie van de gemeente:

Rol Gemeente	Rol Burger
Politieke organisatie	Kiezer
Dienstverlener	Klant
Regeltoepasser en handhaver	Onderdaan
Ontwikkelaar	Partner
Beheerder	Beheerder

Het programma Burgers en Bedrijven centraal spitst zich met name toe op de rol van de gemeente als dienstverlener waarbij de burger de rol van klant heeft. Dit is niet zo vreemd als we tot voor kort nog spraken van het worden van een excellente dienstverlener en in Deventer om van te houden de hoogste prioriteit leggen bij de ontwikkeling van de organisatie tot excellente dienstverlener. Daarnaast zijn we op andere terreinen tot de conclusie gekomen dat er rollen zijn waar politieke besluitvorming aan ten grondslag ligt welke buiten het bereik van de ambtelijke organisatie liggen.

3.3 Gemeentelijke organisatie

In 2007 hebben we de stap gezet naar de huidige klantgerichte organisatiestructuur. We noemen nogmaals kort de doelstellingen:

- Ontkokering
- Werken van buiten naar binnen
- Één loket
- Eenheid StadThuis die rondom de klant/burger georganiseerd is
- Andere eenheden zijn belangrijk, bijv. als mid office of back office
- Vrijheid in de keuze van een kanaal (telefoon, internet, balie, etc.)
- Met klantdifferentiatie waar nodig.

Ook het KCC heeft inmiddels gestalte gekregen. We hebben de verschillende kanalen ontwikkeld. De komende periode gaan we door met het ‘aansluiten’ van teams en producten en diensten. Daarmee willen we doorgroeien naar een percentage van 80% directe vraagafhandeling in het KCC. De resterende 20% welke niet kan worden beantwoord betreffen de complexe vragen welke veelal vragen om maatwerk.

3.4 Zaakgericht werken

Borging van de kwaliteit van dienstverlening is één van de hoofdthema's in onze strategie. Hierbij leggen we per proces of zaak vast wie verantwoordelijk is voor een goede en snelle afhandeling van de zaak. Eenvoudige aanvragen en standaardvragen worden direct afgedaan in de 1e of 2e lijn. Bij een product of dienst waarbij meerdere teams betrokken zijn, werken we met de rol van klantadviseur/klantregisseur.

Een klantadviseur of klantregisseur wordt benoemd bij:

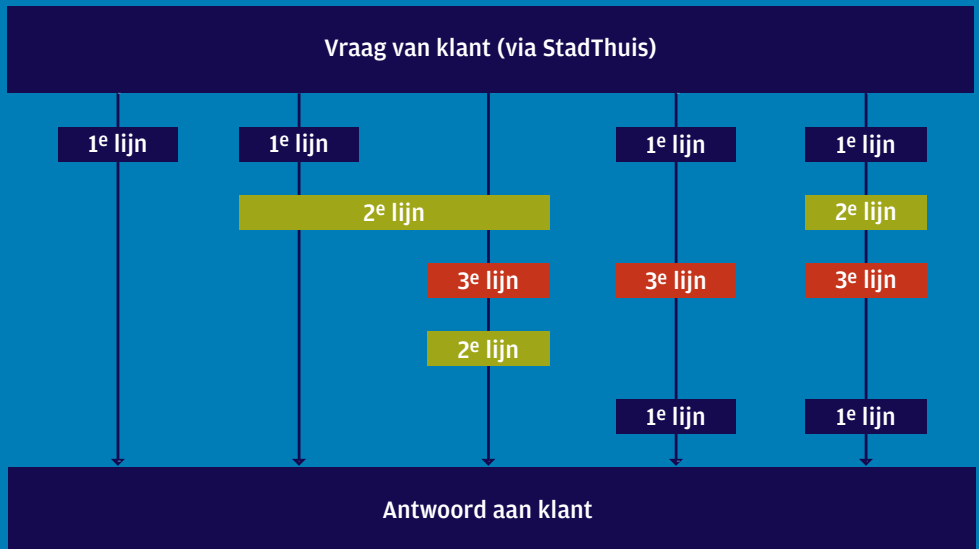
- Meervoudige maatwerk vragen
- Sturen op proces en interactie met klant en organisatie
- Samenwerken tussen gemeentelijke disciplines
- Samenwerken met buitengemeentelijk disciplines
- Politiek gevoelige klantvragen.

Bij StadThuis wordt vanuit de positie van klantadviseur/klantregisseur bepaald wie van deze de procesregie op zich neemt. In dit kader is het nuttig om te melden dat ook vanuit het Antwoord© concept (landelijk beleid) onze gemeente dient te ontwikkelen naar:

- Steeds meer 1e lijns vraagafhandeling;
- En -als directe afhandeling niet past- het beleggen van de regisseursrol in het KCC.

We zijn ons ervan bewust dat dit hoge eisen stelt aan werkafspraken tussen het KCC en vakteams, maar deze stap gaan we de komende jaren zetten. Voor onze gemeente geldt dus dat de procesregie ligt binnen de eenheid StadThuis daar waar aanvragen niet direct door StadThuis kunnen worden afgehandeld.

Onderstaand schema toont verschillende vormen van het leveren van een product of dienst:



Toelichting schema:

Met 1e lijn wordt hier bedoeld contact via balies, telefoon, post of digitaal. De 2e lijn bestaat uit klantadviseurs, klantregisseurs, consultants werk en inkomen en WMO, medewerkers gegevensbeheer. De 3e lijn bestaat uit de (vak)specialisten binnen alle eenheden.

3.5 Informatisering

Onze gemeente is al jaren druk met de ontwikkeling en implementatie van (ICT) middelen, ter ondersteuning van de dienstverlening. We noemen een aantal:

- Een ver ontwikkelde website (9e plaats in de landelijke monitor eind 2009)
- Een digitaal meldpunt openbare ruimte waarbij ook de communicatie met bedrijven in verband met afhandeling digitaal verloopt
- Ondersteuning organisaties in verband met nieuwe verglaasde infrastructuur Deventer (onder andere scholen)
- Aansluiting met digitale landelijke voorzieningen als gevolg van ketenontwikkelingen
- Een set aan digitale formulieren, die zowel op de website als in de andere kanalen gebruikt worden (met name telefoon en balie)

- Systeem om de kennisbank te doorzoeken en tevens onderwerpen van klantcontacten te registreren (in het KCC)
- Goed gevuld naslagwerk (PDC, waarvan de inhoud door de productspecialisten onderhouden wordt)
- Begin 2010 starten we bovendien met de Persoonlijke Internet Pagina; Burgers hebben inzicht in lopende aanvragen en kunnen voorkeuren voor nieuwsbrieven aangeven
- Naast het verbeteren van de dienstverlening stellen deze middelen ons in staat om beter en efficiënter te werken. In 2009 hebben we onze strategie op het gebied van ICT geformuleerd: de i-Visie.

4 Doelstellingen; wat gaan we realiseren?

4.1 Doelstellingen eind 2012

We gaven al eerder aan dat we keuzes gemaakt hebben. De komende jaren hebben we speciale aandacht voor digitalisering van klantcontacten, klanttevredenheid en goede samenwerking met leveranciers. We hebben hierbij de volgende doelstellingen geformuleerd, die we eind 2012 gerealiseerd willen hebben:

1. Gemiddeld een 8 voor de normen van de burgerservicecode (monitor Deventer over Deventer)
2. 80% directe vraagafhandeling in het KCC en 20 % niet directe vraagafhandeling optimaal gestroomlijnd
3. 75% van de producten zijn digitaal beschikbaar (indien mogelijk), waarbij financiële transactie en volume prioriterend zijn
4. Zaken zijn te volgen via het internet (mits in het zakensysteem)
5. Inzage in het eigen dossier voor burgers (PIP)
6. Inzage in het eigen dossier voor bedrijven
7. 5% van burgers heeft via digitale platformen geparticipeerd
8. Facturen volgens afspraak betalen.

4.2 Onze aanpak

'Burgers & Bedrijven centraal' richt zich op het verhogen van de klanttevredenheid door klantgerichter te werken, de (aanvraag)processen beter af te stemmen op wat de klant vraagt en de kwaliteit van de dienstverlening te verhogen.

Onderdeel	Toelichting
Focus op 1-op-1 dienstverlening	Door de focus op 1-op-1 dienstverlening te leggen, in combinatie met de keuze voor processen die door veel klanten worden afgenomen, zijn we in staat om snel een groot aantal gebruikers van onze diensten te bereiken.
Focus op dienstverlening via het internet	Burgers verlangen steeds meer dat ze door de gemeente proactief geïnformeerd worden over (de status van) hun aanvraag. Onderdeel daarvan is de dienst digitaal kunnen aanvragen en volgen van via het web. Diensten digitaliseren maakt daarnaast de weg vrij om ze eenvoudig aan te sluiten op andere kanalen, zoals het KCC.
Aanhaken bij de staande organisatie	Teammanager zijn verantwoordelijk voor het oppakken van de projecten. Indien nodig kunnen zij een beroep doen op de projectorganisatie.
Aanhaken bij bestaande P&C cyclus	Vanuit de projectgroep zullen hiertoe voorstellen worden gedaan aan de directie. We willen graag toevoegen aan bestaande rapportages, in plaats van de introductie van een nieuwe rapportage.
Ook snel van start met enkele 'grote' producten	Door met enkele zware producten (met name ook producten waar een financiële transactie in zit) te starten doen we ervaringen op en realiseren we randvoorwaarden (midoffice, workflow, zaakstelsel) die ook voor de andere producten nodig zijn. Waar mogelijk standaardiseren we werkwijzen en procedures.

4.3 Onze marsroute

De doelstellingen die we onszelf hebben opgelegd zijn ambitieus. We worden gesterkt in onze ambitie door een aantal landelijke programma's zoals NUP en Antwoord@. Daarnaast zoeken we veel contact met andere gemeenten: leren van elkaar bij het verbeteren van de dienstverlening.

De marsroute naar het realiseren van onze doelen bestaat voor een belangrijk deel uit het verkennen van het terrein dat voor ons ligt. We kiezen ervoor om niet direct van start te gaan met het implementeren van allerlei systemen, maar om eerst te onderzoeken waar onze prioriteiten liggen. Door eerst die projecten op te pakken die veel van ons als organisatie vragen doen we ervaring op en leren we waar de belangrijkste obstakels liggen en hoe we die de volgende keer het beste kunnen slechten.



5 Projectaanpak

5.1 Projectorganisatie

Om de doelstellingen die in paragraaf 4.1 zijn benoemd te bereiken worden een aantal zaken projectmatig opgepakt. De uitvoering van deze projecten ligt bij de lijnorganisatie; teammanager en clustermanagers.

De projectorganisatie Burgers en Bedrijven centraal fungeert als coördinatie centrum. Daarnaast kan de projectorganisatie, indien nodig, ondersteuning bieden.

De projectgroep bestaat uit de volgende personen:

Wim de Jong	StadThuis (voorzitter)
Wilko Brom	Bedrijfsvoering
Rene Passchier	StadThuis
Jan Kloet Overbeeke	R&SDick van Montfrans Concern Control
Keklik Yucel	Strategische Ontwikkeling

De projectgroep zal worden ondersteund door de KCC ontwikkelaars van het team kwaliteitszorg en ontwikkeling (ST) en adviseurs van team IA&O (BV).

Het is de bedoeling dat er jaarlijks door de eenheid Strategische Ontwikkeling gemonitord zal worden wat burgers en bedrijven vinden van de prestaties van de gemeente op elk van deze normen. De uitkomsten hiervan bieden de directie een handreiking om accentverschillen aan te brengen daar waar prestaties op 1 of meer normen achterblijven.

Verder zal door de eenheid Bedrijfsvoering worden geïnventariseerd welke andere projecten en activiteiten binnen de gemeentelijke organisatie bijdragen aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. De resultaten hiervan zullen jaarlijks in de directie gelijktijdig met de voortgang van het programma Burgers en Bedrijven centraal besproken en beoordeeld worden.

6 Verantwoording

Gemeente Deventer ontwikkelt de organisatie. In mei 2009 heeft dit een plan van aanpak opgeleverd: Deventer om van te houden. Onderdeel van dit plan is een programma 'Burgers & Bedrijven centraal'. Dit boekje is geschreven als onderdeel van dit programma.

In deze notitie hebben we aangegeven welke ambities en doelstellingen de gemeente Deventer heeft op het gebied van dienstverlening aan burgers en bedrijven. Daarbij hebben we aan de hand van voorbeelden handreikingen gegeven om deze doelstellingen te vertalen naar activiteiten en projecten die in de aanloop naar 31 december 2012 uitgevoerd moeten zijn.

Resultaat van de opdracht	De gemeente Deventer concrete en specifieke doelen en resultaten benoemd behorend bij het centraal stellen van burgers en bedrijven in haar dienstverlening.
Opdrachtgever	De opdrachtgever van het interventieplan 'Burgers & Bedrijven centraal' is de directie. Gedelegeerd opdrachtgever is Marcel Kossen, directeur van de eenheid StadThuis.
Opdrachtnemer	De opdrachtnemer van het interventieplan 'Burgers & Bedrijven centraal' is Wim de Jong, Clustermanager Publiekszaken en Programmamanager Publieke Dienstverlening. Gedelegeerd opdrachtnemer van het interventieplan 'Burgers & bedrijven centraal' is Rene Passchier, Teammanager Kwaliteitszorg & Ontwikkeling.
Interventieplan vs. uitvoeringsprogramma	Naar aanleiding van voornoemde opdracht is begin juni 2009 een interventieplan opgesteld en geaccordeerd door de directie. Vanuit dit interventieplan moet het uitvoeringsprogramma 'Burgers & Bedrijven centraal' worden opgesteld met concrete en specifieke doelen en resultaten op het gebied van dienstverlening aan burgers en bedrijven.
Herschikking middelen	In tegenstelling tot in eerdere documenten geformuleerd uitgangspunt wordt er voorgesteld om middelen niet te verschikken. Budgetten blijven bij reeds bestaande projecten waar expertise aanwezig is welke reeds ondersteunend zijn aan de doelstellingen van Burgers & Bedrijven centraal.
Looptijd	De looptijd van dit uitvoeringsprogramma (incl. realisatie) bedraagt 3 jaar en behelst de periode 1 januari 2010 - 31 december 2012.

Bijlage 1

Sturen op prestaties

Het gebruik van Kern Prestatie Indicatoren (KPI's) bij de besturing van onze gemeente is niet nieuw. Echter, in het besturen op basis van KPI's willen we nog een grote verbeterslag maken. In deze bijlage benoemen we de basisbegrippen en geven we een overzicht van relevante KPI's en lichten we die vervolgens toe. Enkele basisbegrippen nader toegelicht

Begrip	Definitie	Toelichting
Kritische succesfactor	Datgene wat van doorslaggevend betekenis is voor het succes van de organisatie	Voor onze gemeente laat dit zich kort samenvatten in: <ul style="list-style-type: none">- Hoge klanttevredenheid- Efficiënt werken- In hoge mate foutloos werken- Hoge medewerkertevredenheid
Kern Prestatie-indicator (KPI)	Een meetbare grootheid die aangeeft in hoeverre de gemeente haar doelstellingen realiseert. Deze doelstellingen zijn afgeleid van de kritische succesfactoren.	We doen in de volgende paragraaf een voorstel voor te implementeren KPI's.
Norm	De gewenste minimale score op een KPI	
Prestatie-indicator	Meetbare grootheid die een KPI beïnvloedt	De prestatie-indicatoren komen we vooral tegen bij het berekenen van de KPI's. Een voorbeeld: Aantal tijdig behandelde aanvragen (KPI) = (Aantal ontvangen aanvragen minus Aantal tijdig behandelde aanvragen) / Aantal ontvangen De aantallen in bovenstaand voorbeeld zijn prestatie-indicatoren.
Actie	De actie die moet plaats vinden indien het behaalde resultaat afwijkt van de norm	

Aan de slag

Met dit boekje willen we een aanzet geven tot het gemeentebreed implementeren van KPI's op de volgende succesfactoren:

Kritische succesfactor	Toelichting	Suggesties voor KPI's
Hoge klanttevredenheid	Er blijkt een zeer duidelijke relatie tussen 'in één keer goed leveren' en de tevredenheid van klanten. Foutloos werken is daarmee al een belangrijke indicator van tevredenheid van klanten. Daarnaast willen we natuurlijk periodiek burgers en bedrijven bevragen over hun tevredenheid over de dienstverlening. De wijze om de tevredenheid van klanten in beeld te brengen verschilt per afdeling, product of dienst.	<ul style="list-style-type: none">- Vragenlijsten met totaal-score naast scores voor onderdelen- 'Mystery guests'- Foutkans- % klachten (van het totaal aantal geleverde producten of diensten)
Efficiënt werken	Naarmate we vaker in één keer goed leveren, werken we natuurlijk efficiënter. Een KPI is bijv. de toerekenbare formatie per product, of andersom: het aantal geleverde producten per FTE.	<ul style="list-style-type: none">- Aantal geleverde producten per FTE- Toerekenbare formatie aan een product
In hoge mate foutloos werken	Foutloos werken heeft een dubbel effect: We werken efficiënt en het leidt tot tevreden klanten. De manier van meten verschilt per product.	<ul style="list-style-type: none">- % klachten- Foutkans (door middel van steekproeven)- Aantal bezwaarschriften- Aantal restituties- Aantal herstelacties

Bovenstaand schema is bedoeld om op teamniveau één of twee KPI's per kritische succesfactor te kiezen. De projectgroep kan ondersteunen bij het verder invullen van deze KPI's.

Bijlage 2

Burgerservicecode

De BurgerServiceCode beschrijft tien kwaliteitseisen voor de relatie tussen burger en overheid in de moderne digitale samenleving. De code formuleert rechten van burgers en de daarbij behorende plichten van overheden. Zo weet de burger wat hij mag verwachten en de overheid wat haar te doen staat.

Waarom deze code?

Het kabinet wil de dienstverlening van de overheid aan burgers verbeteren en de zelfredzaamheid van burgers vergroten. ICT speelt daarbij een grote rol. De BurgerServiceCode helpt burgers én overheden die kabinetsdoelstellingen te realiseren. De code is vanuit de burger geschreven.

De tien normen betreffen de relatie burger - overheid en zijn als volgt te rangschikken:

- De eerste norm formuleert een algemene keuzebeginsel over de verschillende contactkanalen. Dat houdt in dat elektronische contacten in het algemeen een verbetering vormen, maar niet alleenzalmakend zijn;
- De volgende drie normen (2, 3 en 4) slaan op informatieverstrekking (communicatie);
- De normen 5, 6 en 7 betreffen dienstverlening (transacties);
- De laatste drie (8, 9, en 10) gaan over participatie (burgerschap).

De 10 normen zijn:

1. Keuzevrijheid contactkanaal

Als burger kan ik zelf kiezen op welke manier ik met de overheid zaken doe. De overheid zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet).

2. Vindbare overheidsproducten

Als burger weet ik waar ik terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De overheid stuurt mij niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.

3. Begrijpelijke voorzieningen

Als burger weet ik onder welke voorwaarden ik recht heb op welke voorzieningen. De overheid maakt mijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.

4. Persoonlijke informatieservice

Als burger heb ik recht op juiste, volledige en actuele informatie. De overheid levert die actief, op maat en afgestemd op mijn situatie.

5. Gemakkelijke dienstverlening

Als burger hoef ik gegevens maar één keer aan te leveren en kan ik gebruik maken van pro actieve diensten. De overheid maakt inzichtelijk wat zij van mij weet en gebruikt mijn gegevens niet zonder mijn toestemming.

6. Transparante werkwijzen

Als burger kan ik gemakkelijk te weten komen hoe de overheid werkt. De overheid houdt mij op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij ik ben betrokken.

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.

8. Ontvankelijk bestuur

Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De overheid herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.

9. Verantwoordelijk beheer

Als burger kan ik prestaties van overheden vergelijken, controleren en beoordelen. De overheid stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.

10. Actieve betrokkenheid

Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De overheid bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Bijlage 3

Hoofdonderwerpen NUP

Uitgangspunten

- Burgerservicecode
- Nederlandse overheidsreferentiearchitectuur (NORA)
 - o Gemeentelijke modelarchitectuur (GEMMA)
- Nederland open in verbinding (NOiV)
 - o Open Standaarden (OS) obv. 'comply-or-explain'
 - o Open Source software (OSS) bij gelijke geschiktheid

Basisvoorzieningen

- E-toegang
 - o Webrichtlijnen
 - o MijnOverheid.nl (voorheen 'PIP')
 - o Overheid heeft Antwoord
 - Samenwerkende Catalogi (inclusief EU dienstenrichtlijn en Antwoord voor Bedrijven)
 - Antwoord@
 - Invoering multi-channel KCC
 - Aansluiting 14+netnummer
 - Gebruik contentcollectie
 - Invoering KCC als 'één overheidsloket voor de burger'
 - Overheidsbrede zoekdienst (inclusief internet publicatiemodel (IPM))
- E-authenticatie
 - o DigiD voor burgers
 - o DigiD voor bedrijven
 - o Gemeenschappelijke machtigings- en vertegenwoordigingsvoorziening (GMV)
- Nummers
 - o BSN

- **Basisregistraties**
 - o Gemeentelijke basisregistratie personen (GBP)
 - o Gemeentelijke basisadministratie (GBA)
 - o Register niet-ingezetenen (RNI)
 - o Nieuw handelsregister (NHR)

- **Basisregistratie adressen en gebouwen (BAG)**
 - o Basisregistratie topografie (BRT)
 - o Basisregistratie kadaster (BRK)
 - o Basisregistratie grootschalige topografie (GBKN)

- **E-informatieuitwisseling**
 - o Overheidsservicebus (OSB)
 - o Terugmeldfaciliteit (TMF)
 - o Gemeenschappelijke ontsluiting basisregistraties (GOB)

- **Voorbeeldprojecten**
 - o Digitaal loket omgevingsvergunning (WABO)
 - o Digitaal loket schoolverlaten
 - o Digitaal klantdossier (DKD)
 - o EU dienstenrichtlijn
 - o Regelhulp (WMO)
 - o Verwijsindex risicojongeren (VIR)



Colofon

Productie: team Communicatie gemeente Deventer

Lay-out: AMGdesign Deventer

Uitgever: gemeente Deventer, de directie

november 2009