

Voortgangsrapportage

Publieke Dienstverlening 2013

maart 2014

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

Samenvatting

Wat is publieke dienstverlening

De gemeente is de meest nabije overheid en wil de kwaliteit van de publieke dienstverlening optimaal laten aansluiten bij de vraag van burgers en ondernemers. Dit betekent dat we alleen producten en diensten bieden die nodig en toegankelijk zijn, met transparante procedures, korte doorlooptijden en heldere antwoorden door kundige en vriendelijke medewerkers. We richten ons bij dienstverlening op alle kanalen (balie, telefoon, digitale kanaal en social media) voor klantcontacten. We kijken naar de voorkant van de gemeente waar de vraag binnenkomt én naar de afhandeling van die vraag.

Resultaten 2013

Met de dienstverlening ligt de gemeente op koers. De meeste doelen van 2013 zijn behaald. De klanten zijn tevreden over de dienstverlening van Deventer. Burgers geven een totaalcijfer van 7,8, gelijk aan het landelijke gemiddelde. Hiermee dalen we licht t.o.v. 2012 toen we een 8,2 haalden.

In 2013 is een volgende fase ingezet, waarbij dienstverlening steeds meer een gemeentebreed onderwerp wordt. Doel is de vraag van de klant zoveel mogelijk in één keer goed te beantwoorden. Dit vraagt goed afgestemde interne processen en handelen vanuit de vraag van de klant.

Thema's voor 2014 en 2015

Zaaksysteem

Voor de volgende stap in dienstverlening is de beschikbaarheid van een zaaksysteem essentieel. Hiermee kan de klant de voortgang van zijn zaak zelf via internet volgen. Deventer heeft zich onlangs aangesloten bij Dimpact, een verenigingsverband van gemeenten voor het gezamenlijk gebruik van informatiesystemen. Het zaaksysteem van Dimpact wordt in 2014 technisch geïmplementeerd. Daarna volgt de aansluiting van diverse processen in het zaaksysteem. Naar verwachting zal dit heel 2015 nog doorlopen.

Hostmanship

Naast de beschikbaarheid van informatiesystemen is de 'zachte' kant van dienstverlening belangrijk. Hier gaat het om klantgerichte processen en om houding en gedrag van medewerkers. We verbeteren processen, daarnaast werken we met hostmanship. Doel is dat klanten zich welkom voelen bij de gemeente: ze voelen zich gehoord en gekend doordat medewerkers betrokken zijn bij en handelen vanuit de klant.

Publieksplein

2014 En een deel van 2015 staan in het teken van de voorbereiding op de verhuizing naar het nieuwe stadhuis. Omdat alle teams en vakgebieden bij elkaar komen zal dit de samenwerking bevorderen. Vanuit Publieke Dienstverlening concentreren we ons op het Publieksplein. Een voordeel voor de klant is dat hij op één plek alle medewerkers kan spreken. We uniformeren de openingstijden van alle balies van de gemeente. En we kijken naar de mogelijkheid voor collegiale samenwerking met andere maatschappelijke partijen op het plein.

Sociaal domein

Er vinden op dit moment grote veranderingen plaats binnen het sociale domein. Dienstverlening wordt meer door en met partijen in de stad, in de nabijheid van inwoners georganiseerd. Dit betekent dat de gemeente voor een aantal vragen niet meer de eerste ingang is voor de burger. Vanuit Publieke Dienstverlening zal er veel aandacht zijn voor de vraaggeleiding: ongeacht waar de burger zijn vraag stelt, wordt ervoor gezorgd dat deze op de plek terecht komt waar de vraag verder wordt opgepakt.

Verder in de toekomst

Ontwikkelingen overheid

Er zijn veel ontwikkelingen binnen de overheid: een terugtrekkende overheid, de participatiesamenleving. Wat betekent dit voor de publieke dienstverlening? De opgave is om het voor de klant helder te houden waar hij met zijn vraag terecht kan. Door toenemende bezuinigingen kan de dienstverlening onder druk komen te staan.

Digitaal en persoonlijk contact

Het digitale kanaal wordt steeds belangrijker. Vanaf 2017 moeten klanten al hun zaken met de overheid digitaal kunnen afhandelen. Dit staat in de Visiebrief Digitale Overheid 2017 van minister Plasterk. Maar de gemeente Deventer zet ook stevig in op het in stand houden en verbeteren van het persoonlijke/fysieke klantcontact. Dit is van belang voor klantvragen die zich niet lenen voor (volledig) digitaal contact. Maar ook voor doelgroepen die zich niet redden met digitale kanalen, zoals ouderen en laaggeletterden.

1. Inleiding

Om de Raad te informeren over resultaten en ontwikkelingen op het gebied van Publieke Dienstverlening ontvangt zij jaarlijks een voortgangsrapportage. Onderliggende notitie is de tweede in deze reeks.

De notitie start met een korte toelichting op het onderwerp publieke dienstverlening en het kader van waaruit we werken. Er wordt geschetst wat er in 2013 bereikt is en wat de huidige ontwikkelingen zijn. Tenslotte geven we aan wat de opgaven voor de komende jaren zijn.

Het college is voornemens om de voortgangsrapportage Publieke Dienstverlening jaarlijks aan te blijven bieden, maar zal dit volgende jaar in compactere vorm doen.

2. Reikwijdte Publieke Dienstverlening

Uitgangspunt bij publieke dienstverlening is dat de gemeente haar producten klantgericht aanbiedt, vereenvoudigt 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. Het gaat om producten en diensten van alle vakgebieden van de gemeente, waarbij naar de burger en ondernemer in de rol van klant wordt gekeken. We richten ons op alle kanalen (balie, telefoon, digitale kanaal en social media). De teams die zich met de 'voorkant' van deze dienstverlening bezig houden 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, de digitale producten en diensten die via de website www.deventer.nl aangeboden worden en de informatievoorziening via Facebook en Twitter.

Behalve op de 'voorkant' van de gemeente Deventer richten we ons ook op de andere organisatie-onderdelen en vakgebieden, hierin 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 de andere 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 en fasen aan waarmee dienstverlening op een steeds hoger plan ontwikkeld wordt. 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.

Naast de genoemde budgetten dragen andere investeringen -bijv. voor procesverbetering, website en implementatie zaakstelsel- in belangrijke mate 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.

De verschillende bezuinigingsrondes en taakstellingen die inmiddels gepasseerd zijn, hebben gevolgen gehad voor de dienstverlening. Zo is de openstelling van Publiekszaken dienstverlening op dinsdagavond geschrapt en is het flexibele budget van Publiekszaken, waarmee pieken in klantaantallen opgevangen kunnen worden, gehalveerd. De telefonische bereikbaarheid van de gemeente is licht verbeterd, maar nog niet op het gewenste niveau. Indien er nieuwe bezuinigingen volgen zou de dienstverlening van de gemeente verder onder druk kunnen komen te staan. Dit heeft niet alleen gevolgen voor de KCC-functies van de gemeente. We streven naar 'in-1-keer-goed', waarbij de klant een goed inzicht heeft in de haalbaarheid van zijn aanvraag, de aan te leveren

informatie en te volgen procedures. De kans op 'herstelkosten' in de vorm van klachten, bezwaar- en beroepsprocedures en onnodig contact door de klant (vanuit de klant gezien), wordt hierdoor kleiner. Een goede dienstverlening aan de voorkant draagt bij aan een hogere klanttevredenheid, maar bespaart dus ook kosten in het vervoltraject. Bezuinigingen kunnen daarom een grotere impact hebben dan in eerste instantie gedacht.

4. Waar staan we in Deventer?

Om een kort overzicht te geven van de resultaten staat hieronder een opsomming per bouwsteen van Antwoord©. Een toelichting op het Antwoord© concept vindt u in de bijlage.

Producten, diensten en kanalen

- 1 ingang per contactkanaal gecreëerd:
 - een groot deel van de balies is gecentreerd in de Leeuwenbrug
 - Centrale telefonische ingang met 1 telefoonnummer 140570
 - Via www.deventer.nl is 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

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? Hoe hoog is het uitkeringsbedrag?)
- Dmv dit kennissysteem wordt over alle kanalen hetzelfde antwoord gegeven
- Er is 1 systeem voor alle digitale formulieren
- het zaakstelsel ondersteunt een aantal processen, zoals de MOR en de aangifte verhuizing; hiermee kunnen de fasen van een aanvraag gevolgd worden en kan statusinformatie gegeven worden.

Processen en besturing

- Er is vastgelegd wat het KCC doet : Service Level Agreements (SLA's) met vakteams
- 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 vakteams.
- Lean management wordt ingezet voor het vereenvoudigen en klantgericht maken van processen, zoals bij de MOR en het aanvraagproces WWB.

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. Klantonderzoeken

KCC-onderzoek

De gemeente Deventer heeft de afgelopen jaren deelgenomen aan Benchmarking Publiekszaken. Onderdeel hiervan waren de klanttevredenheidsonderzoeken, die het oordeel van de burger t.a.v. de dienstverlening via de kanalen balie, telefoon en digitaal weergaven. In 2013 is uit kostenoverweging hetzelfde onderzoek door team Kennis&Verkenning gedaan, waarbij voor vergelijking met andere gemeenten de openbare landelijke resultaten van de benchmark gebruikt zijn.

De bezoekers van de *balies* beoordelen de dienstverlening gemiddeld met een 7,8. Hiermee scoren we gelijk aan het landelijke gemiddelde. In 2012 scoorden we nog het hoogste cijfer van deelnemende gemeenten met een 8,2. Hoger dan een 8 scoren we in 2013 met vriendelijkheid, bereidheid om te helpen, uiterlijke verzorging en deskundigheid. De prijzen van producten worden als laagste beoordeeld (5,7). Ten tijde van het onderzoek gold in Deventer nog een hoge prijs voor het rijbewijs. Inmiddels geldt het maximale landelijke tarief. Uit landelijk onderzoek blijkt dat burgers deskundigheid en vriendelijkheid van medewerkers de belangrijkste aspecten van dienstverlening vinden.

Bij *telefonie* is het totaaloordeel van klanten een 7,3, hiermee scoren we een fractie lager dan in 2012 en het landelijke gemiddelde. De hoogste cijfers krijgen we op de aspecten vriendelijkheid (7,7) en bereidheid om te helpen (7,5).

Bij de *digitale dienstverlening* zijn klanten die een product via de website hebben afgenomen gevraagd naar hun ervaring. Het totaalcijfer ligt op een 6,4 waarmee we 0,3 dalen t.o.v. 2012. Het deskundig behandelen van de aanvraag werd met een 6,9 als hoogste aspect van dienstverlening gewaardeerd. Het merendeel van de klanten (85%) geeft overigens aan opnieuw een aanvraag te willen doen via het digitale loket. Bij deze cijfers is het belangrijk te vermelden dat het onderzoek heeft plaatsgevonden vóórdat de website van Deventer werd omgevormd tot Toptakenwebsite. Met deze nieuwe site ligt de nadruk veel meer op dienstverlening en zijn producten en diensten makkelijker vindbaar.

Ondernemers

Recentelijk is door de Kamer van Koophandel Oost Nederland en door MKB Nederland onderzoek gedaan naar dienstverlening van gemeenten, waaronder Deventer. Uit beide onderzoeken volgt een consistent beeld. Positief is dat de gemeente Deventer in het MKB onderzoek op vrijwel alle onderdelen, waaronder deskundigheid en betrouwbaarheid, beter scoort dan het landelijk gemiddelde. Volgens de ondernemers kan de telefonische dienstverlening verbeterd worden. Medewerkers moeten beter doorvragen en dit bij doorverbinden doorgeven aan de collega, zodat de ondernemer niet twee keer hetzelfde verhaal hoeft te houden. Ook het helpen met de omgevingscheck wordt als verbeterpunt genoemd. Bij de digitale dienstverlening zien ondernemers verbeterpunten voor de website van de gemeente: beter toegankelijk en makkelijker om informatie te vinden. Recent doorgevoerde verbeteringen, zoals de digitale informatievoorziening, zijn in deze onderzoeken nog niet getoetst.

6. Naar de volgende fase van dienstverlening

In 2013 is een volgende fase van dienstverlening ingezet, waarbij dienstverlening een steeds meer gemeentebrede aangelegenheid is geworden. Focus is daarbij om onnodig klantcontact - vanuit de klant gezien - te voorkomen. Dit zijn bijvoorbeeld extra vragen ter verduidelijking van informatie over producten of procedures of vragen naar de voortgang (status) van een aanvraag. Het voorkomen van dit onnodige contact door de klant kan door vragen in één keer goed te beantwoorden. Dit doen we door processen te vereenvoudigen en door meer te handelen vanuit de vraag van de klant.

In deze beweging is een belangrijke rol voor het zaakstelsel weggelegd. Door middel van dit zaakstelsel worden alle vragen en aanvragen van klanten opgenomen en gevolgd als 'zaak'. Hiermee heeft de klant de mogelijkheid om de voortgang van zijn zaak zelf via internet te volgen. Ook intern is er zodoende sprake van meer transparantie en een beter overzicht van de werkvoorraad. Op dit moment wordt nog gewerkt met het zaakstelsel Mozard. In 2013 bleek het door samenwerking in DOWR-verband noodzakelijk om een gezamenlijke aanbesteding te starten voor een nieuw zaakstelsel. De doorontwikkeling van Mozard is hierdoor stopgezet. Vanuit de aanbesteding is besloten om aan te sluiten bij Dimpact, een verenigingsverband van gemeenten voor het gezamenlijk gebruik van informatiesystemen. Het zaakstelsel van Dimpact wordt in de loop van 2014 technisch geïmplementeerd. Daarna volgt de aansluiting van diverse processen in het zaakstelsel. Naar verwachting zal dit heel 2015 nog doorlopen.

Naast de beschikbaarheid van informatiesystemen is de 'zachtere' kant van dienstverlening van groot belang. Hier gaat het om klantgerichte processen en om de houding en het gedrag van medewerkers. Lean management is een methodiek die bijdraagt aan deze beide aspecten, waarbij gefocust wordt op processtappen die klantwaarde toevoegen. Meerdere processen zijn onder handen genomen, waaronder meldingen openbare ruimte en de voorfase van een ruimtelijk initiatief. Naast Lean Management is Hostmanship geïntroduceerd in de gemeente. Hierbij gaat het erom dat klanten zich welkom voelen bij de gemeente: ze voelen zich gehoord en

gekend. Medewerkers tonen een betrokken houding en leren te denken en te handelen vanuit de klant. Als eerste stap zijn medewerkers van de teams Publiekszaken en Telefonie hierin getraind. Voor het management en de medewerkers van de andere teams zijn bijeenkomsten gehouden ter introductie van het onderwerp.

Per bouwsteen (zie ook paragraaf 4) laten we in de volgende paragraaf zien wat de doelstellingen en resultaten zijn waar in 2013 aan gewerkt werd en welke in 2014 en 2015 opgepakt worden.

6.1 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 2013	65% van de klantvragen in één keer beantwoorden
Bereikt	50% (team Telefonie)
Doelstelling halen In 2014?	Het percentage 'direct beantwoord' is afhankelijk van het gebruik van het zaaksysteem, bijv. de beschikbaarheid van statusinformatie van zaken. Door de aanbesteding van een nieuw zaaksysteem in DOWR-verband is de ontwikkeling van het huidige zaaksysteem in 2013 niet verder opgepakt, hierdoor kon het percentage niet verder stijgen. Nu afhankelijk van planning implementatie nieuw zaaksysteem.
Financiële consequenties	Kosten worden gedekt uit het project Implementatie zaaksysteem.

Kwaliteit

Doelstelling	Gemeente is proactief en voorkomt onnodig klantcontact door de klant.
Outputindicator	Het percentage 'klant belt zelf terug' uit registraties bij team Telefonie&Post. Toelichting: 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 2013	Percentage 'klant belt zelf terug' terugdringen naar 10%; verbeteren van digitale informatie.
Bereikt	Percentage 'klant belt zelf terug' van 15% in 2011 naar 7% afgenomen. Om de telefonische bereikbaarheid te verbeteren kan een klant een terugbelnotitie aangeboden krijgen als een medewerker niet beschikbaar is. Hierdoor hoeft de klant niet zelf terug te bellen. Omvorming van deventer.nl in een Toptakenwebsite, waarbij dienstverlening een veel prominentere plek heeft. Hierdoor is digitale informatie door de klant zelf veel makkelijker op te zoeken en kan betere informatie door KCC gegeven kan worden, waardoor geen herhaal- of verduidelijkingsvragen door de klant nodig zijn.
Doelstelling halen In 2014?	Doelstelling is gehaald. Verbetering van digitale informatie heeft continue aandacht.
Financiële consequenties	Eventuele kosten worden gedekt uit de budgetten Publieke Dienstverlening.

6.2 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 2013	Percentage toe laten nemen tot 65%
Bereikt	50%. Door de aanbesteding van een nieuw zaakstelsel in DOWR-verband is de ontwikkeling van het huidige zaakstelsel in 2013 niet verder opgepakt, hierdoor kon het percentage niet verder stijgen. Het aantal producten en diensten dat door Publieke Zaken wordt afgehandeld is uitgebreid, o.a. met de collecte- en leegstandsvergunning.
Doelstelling halen In 2014?	Het percentage 'direct beantwoord' bij team Telefoon&Post is afhankelijk van de implementatie van het nieuwe zaakstelsel.
Financiële consequenties	Ja, kosten worden gedekt uit project Implementatie Zaakstelsel.

Inzet van kanalen

Doelstelling	Kanalen staan onder één regie; er wordt kanaalsturing gepleegd op telefoon en internet. Dit betekent dat we sturen naar het gebruik van het kanaal internet of anders het kanaal telefoon ten koste van het kanaal balie. Internet wordt meer dominant met de PIP als contactpunt met gemeente. PIP staat voor Persoonlijke Internet Pagina, hiermee kan de klant zijn eigen gegevens en voortgang van zijn zaken bij de gemeente inzien.
Outputindicator	Aantal klantcontacten aan balie, telefoon en digitaal
Doel 2013	75% van het totaal aantal producten is digitaal beschikbaar
Bereikt	Doelstelling is in 2012 bereikt, 75% van de producten is digitaal beschikbaar. In 2013 is vooral ingezet op het gebruik van de digitale producten. Voor 2013 was dit als resultaat benoemd in de programmabegroting: een toename van 20% tov 2011. Dit doel is ruim gehaald. De PIP zou in 2013 in gebruik genomen worden. Door de aanbesteding van een nieuw zaakstelsel in DOWR-verband is de PIP vanuit het oude zaakstelsel niet ingevoerd en is deze doelstelling niet gehaald.
Doelstelling halen In 2014?	De toename van het gebruik van digitale producten met 20% is ook voor 2014 de doelstelling. Door uitbreiding met het aantal digitale producten, zoals het GBA-uittreksel, is deze doelstelling goed te halen. De invoering van de PIP is afhankelijk van de snelheid waarmee het nieuwe zaakstelsel geïmplementeerd kan worden.
Financiële consequenties	Kosten kunnen gedekt worden uit programmagelden Publieke Dienstverlening en uit het projectbudget Implementatie zaakstelsel.

6.3 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 2013	Telefonische bereikbaarheid verbeteren, 'klant belt zelf terug' neemt af naar 10%
Bereikt	Percentage 'klant belt zelf terug' van 15% (in 2011) naar 7% afgenomen.
Doelstelling halen In 2014?	Doelstelling is ruim gehaald, nu is het van belang om dit vast te houden.
Financiële consequenties	Nee

6.4 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 zaakstelsysteem
Doel 2013	Invoering van de PIP
Bereikt	De PIP zou in 2013 in gebruik genomen worden. Door de aanbesteding van een nieuw zaakstelsysteem in DOWR-verband is de PIP vanuit het oude zaakstelsysteem niet ingevoerd en is deze doelstelling niet gehaald.
Doelstelling halen In 2014?	De invoering van de PIP is afhankelijk van de snelheid waarmee het nieuwe zaakstelsysteem geïmplementeerd kan worden. Ook de hoeveelheid informatie die een klant in zijn PIP kan zien is afhankelijk van de implementatie.
Financiële consequenties	Kosten voor PIP worden gedekt door het project Implementatie Zaakstelsysteem.

Beschikbare systemen KCC

Doelstelling	KCC heeft volledige toegang tot informatie uit backofficesystemen.
Outputindicator	Percentage 'direct beantwoord' uit registraties team Telefoon&Post
Doel 2013	Werkend KCC-portaal zaakstelsysteem
Bereikt	Het KCC werkt met portaal in het huidige zaakstelsysteem. Via dit portaal is er toegang tot gegevens uit backoffice-systemen, zoals het uitkeringsstelsysteem.
Doelstelling halen	In 2014 zal het KCC-portaal van het nieuwe zaakstelsysteem van Dimpact geïmplementeerd

In 2014?	worden. Dit zal één van de eerste acties zijn bij de implementatie van het nieuwe zaakstelsel.
Financiële consequenties	Kosten worden gedekt uit project Implementatie Zaakstelsel.

6.5 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 2013	Min. 8,0 in klanttevredenheidsonderzoek
Bereikt	Gemiddeld komt de waardering in het KTO net onder een 8 uit. Op verschillende aspecten van dienstverlening scoren we echter hoger dan een 8, zoals op vriendelijkheid medewerker, duidelijkheid informatie en deskundigheid. De scores op prijs en privacy bij de balies drukken het gemiddelde cijfer.
Doelstelling halen In 2014?	Ja, trainingen voor medewerkers van het KCC worden jaarlijks uitgevoerd.
Financiële consequenties	Ja, dekking vanuit opleidingsbudget

7. Servicenormen

In 2013 zijn de nieuwe servicenormen van de gemeente Deventer geïntroduceerd. Deze normen zijn in de plaats gekomen van het kwaliteitshandvest, dat Deventer sinds 2008 kende. 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.

Zoals in het begin van deze rapportage is gesteld, concentreert het programma Publieke Dienstverlening zich niet alleen op de diensten en prestaties die binnen het KCC, maar op verbetering van onze dienstverlening gemeentebreed. Het gaat dus ook om – als voorbeeld - afdoeningstermijnen van vergunningen of van klanttevredenheid van ondernemers ten aanzien van gemeentelijke dienstverlening. Hiervoor zijn programma-overstijgende servicenormen opgenomen. Daarmee bevorderen we dat onze klanten in een breed perspectief weten wat ze van de gemeente mogen verwachten. Doel is dat we op 1 januari 2017 voor 98% aan deze servicenormen voldoen en ze vervolgens naar buiten gecommuniceerd worden.

Op onderstaande servicenormen wordt de komende jaren gestuurd. Binnen de teamverzameling Dienstverleners, waaronder de vakgebieden WMO, Werk&Inkomen, vergunningverlening en Publiekszaken vallen, is dit als ontwikkelopgave opgenomen in de teamplannen.

Met de term aanvraag bedoelen we ieder verzoek dat een burger of bedrijf richt aan de gemeente. Dat kan dus een vergunning zijn, een aanvraag voor schuldhulpverlening, het indienen van een bezwaarschrift of een verzoek ingevolge de wet openbaarheid van bestuur.

1. Binnen maximaal 3 werkdagen ontvangt de aanvrager een ontvangstbevestiging van de aanvraag.
2. Binnen maximaal 10 dagen werkdagen ontvangt de aanvrager een overzicht van de ontbrekende stukken. Voor complexe en grootschalige aanvragen is deze termijn maximaal 15 werkdagen.
3. Binnen maximaal 5 werkdagen na ontvangst van de ontbrekende stukken ontvangt de aanvrager 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).

5. Als termijnen worden overschreden ontvangt de aanvrager vooraf altijd een schriftelijke mededeling hierover, met een toelichting waarom de termijn wordt overschreden.

Stand van zaken: bovenstaande normen en werkwijzen wordt bij alle vakgebieden gevolgd. Uit onderzoek naar de WABO en WMO, uitgevoerd door team Kennis&Verkenning, blijkt dat de gemeente met name aan de afdoeningstermijnen voldoet, hier wordt vanwege wettelijke verplichtingen strak op gestuurd. Bij de vakgebieden Werk&Inkomen, WMO en WABO worden vanwege bezuinigingen, nieuwe wetten of regels en andere samenwerking met partijen in de stad gewerkt aan nieuwe werkwijzen en processen. Bij het vormgeven van deze processen dienen de servicenormen als uitgangspunt.

6. Alle brieven zijn geschreven in klare taal.

Stand van zaken: met ondersteuning vanuit team Communicatie hebben de teams Publiekszaken en Ondernemen&Vergunningen dit traject doorlopen. Het gaat niet alleen om brieven, ook de teksten op internet zijn door de centrale webredactie in samenwerking met de vakteams herschreven.

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

Omdat het huidige zaakstelsel niet verder uitgerold is, kan het KCC op veel van deze vragen nog geen antwoord geven. Er wordt telefonisch doorverbonden met het betreffende vakteam, die antwoord geeft. Als een medewerker niet aanwezig is krijgt hij een terugbelnotitie aangeboden, de klant hoeft niet zelf terug te bellen. De terugbelnotities worden over het algemeen goed opgevolgd. In het kader van gemeentebrede ontwikkelopgave Telefonische Bereikbaarheid is hier veel aandacht voor.

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

De PIP (Persoonlijke Internet Pagina) is nog niet gerealiseerd vanwege de aanbesteding van een nieuw zaakstelsel (Dimpact) in DOWR-verband. De implementatie van het nieuwe zaakstelsel zal in de loop van 2014 plaatsvinden, waarbij de PIP één van de onderdelen is met hoge prioriteit. De hoeveelheid informatie die een klant in zijn PIP kan zien is afhankelijk van de snelheid van invoering van processen in het zaakstelsel.

8. Thema's voor 2014 en 2015

Ontwikkelopgaven

In 2014 en 2015 zal ingezet worden op gemeentebrede ontwikkelopgaven zoals telefonische bereikbaarheid en Klare Taal. Een Ontwikkelopgave voor de teamverzameling Dienstverlening is de verdere implementatie van de servicenormen, zoals in paragraaf 6 verwoord. Bij de vormgeving van nieuwe processen dienen deze servicenormen als uitgangspunt.

Implementatie zaakstelsel

Zoals in paragraaf 5 is aangegeven, is de implementatie van het nieuwe zaakstelsel van Dimpact een belangrijke factor om een volgende stap in dienstverlening te kunnen zetten. In 2014 en 2015 wordt hier fors op ingezet, deels wordt dit in DOWR-verband opgepakt. Voor de klant levert dit als voordeel op hij zelf zijn zaken via internet kan volgen, onder andere via zijn PIP. Als een klant dit niet zelf kan, kan een KCC-medewerker dit namens de klant raadplegen.

Gedragscomponenten

Daarnaast zijn we vanuit Publieke Dienstverlening bezig met de gedragscomponent binnen dienstverlening, vaak nog belangrijker is dan de beschikbaarheid van automatiseringssystemen. Onder de noemer 'Deventer Werkt Door' worden trajecten als zaakgericht werken en hostmanship (de klant beschouwen als gast) in de organisatie geïntroduceerd. Deze trajecten zijn opgenomen in het gemeentebrede opleidingsplan. Bij beide trajecten gaat het om het denken en handelen vanuit het perspectief van de klant. Voor zaakgericht werken is hiervoor een projectorganisatie ingericht. Bij de KCC-teams hebben de trainingen voor hostmanship al plaatsgevonden, in 2014 en 2015 zal dit ook in de rest van de organisatie het geval zijn. Voor beide trajecten geldt tevens dat we de

samenwerking in DOWR-verband zoeken, om zodoende gedeelde klantgerichte werkwijzen na te streven. In sommige gevallen, zoals bij belastingen, werken we al vanuit één team. In de toekomst is het goed mogelijk dat dit ook voor andere vakgebieden zal gelden en dan is het belangrijk dat we dezelfde klantbenadering hebben.

Nieuw stadhuis

Heel prominent zal 2014 en een deel van 2015 in het teken staan van de voorbereiding op de verhuizing naar het nieuwe stadhuis. Omdat alle teams en vakgebieden bij elkaar komen, zal dit een positieve impuls geven aan samenwerking en het delen van kennis en informatie. Vanuit Publieke Dienstverlening concentreren we ons daarbij vooral op het Publieksplein. Een eerste voordeel voor de klant is in ieder geval dat hij nog maar op één plek hoeft te zijn voor fysiek contact met de gemeente. Omdat alle vakgebieden onderdak zullen vinden op het publieksplein zijn we gestart met de voorbereidingen voor nieuwe werkwijzen. In het ontwerp van het plein heeft hostmanship als uitgangspunt gediend: de klant of bezoeker voelt zich welkom bij het betreden van het gebouw. Ook in het ontwerp van werkwijzen op het plein en in de rest van het gebouw nemen we hostmanship als uitgangspunt. Daarnaast denken we na over openingstijden en over de mogelijkheid voor collegiale samenwerking met andere maatschappelijke partijen op het plein.

Ondernemers

We hebben als grote stad -en dus een grotere gemeentelijke organisatie- te maken met grote complexiteit. In tijden van economische crisis, waarin de druk hoog is bij alle partijen, slagen we erin de dienstverlening aan ondernemers op een redelijk niveau te houden. Dit neemt niet weg dat met name uit het KvK-onderzoek (zie paragraaf 5) blijkt dat we constant alert moeten blijven op het niveau van dienstverlening. De behoefte aan persoonlijke dienstverlening (ipv alleen selfservice via de website) is daarnaast een belangrijk punt om aandacht voor te houden naar de toekomst toe. Dit is reden om vanuit Publieke Dienstverlening bewust in te zetten op de klantengroep ondernemers. Behalve het versterken van accountmanagement betekent dit ook het verbeteren van producten en diensten voor ondernemers.

Sociaal domein

Er vinden op dit moment grote veranderingen plaats binnen het sociale domein. Dienstverlening wordt meer door en met partijen in de stad in de nabijheid van inwoners georganiseerd en richt zich daarbij vooral op eigen oplossingskracht van inwoners en minder op het bieden van vormen van individuele dienstverlening. Met bijvoorbeeld de pilots buurtcoach en keukentafelgesprekken is deze verandering in gang gezet. De stap waar we op dit moment voor staan is de vorming van sociale teams in de wijken. Dit betekent dat de gemeente voor een aantal vragen niet meer de eerste ingang is voor de burger. De komende maanden wordt bekeken welke uitvoeringstaken van de gemeenten worden overgeheveld naar de sociale teams en wordt er gewerkt aan één centrale toegang. Ook wordt de relatie tussen de sociale teams en de specifieke toegangen voor multiproblematiek, jeugd en werk nader uitgewerkt. Vanuit Publieke Dienstverlening zal er veel aandacht zijn voor de vraaggeleiding van de burger. Hiervoor geldt het 'no-wrong-door' principe: ongeacht waar de burger zijn vraag stelt, wordt ervoor gezorgd dat deze op de plek terecht komt waar de vraag verder wordt opgepakt.

9. Een blik naar de toekomst

Binnen de overheid zijn veel ontwikkelingen gaande: bezuinigingen, een terugtrekkende overheid, de participatiesamenleving. De vraag is wat de rol van de gemeente wordt (of blijft). En wat betekent dit voor de publieke dienstverlening? Deventer participeert in denktanks hierover, zoals de Topkring Dienstverlening. Dit is een overlegorgaan van een aantal gemeenten dat voorop loopt in dienstverlening, aangevuld met landelijke organisaties als KING en VNG.

De beweging naar een netwerkorganisatie, waarbij de gemeente niet meer het initiatief heeft, maar wellicht alleen een faciliterende rol heeft, verandert ook de dienstverlening. Hierbij is het nog zoeken is naar de rol van de (frontoffice van de) gemeente. Ook hier kan een adviserende rol van het programma dienstverlening gepakt worden. Uiteindelijk gaat het erom dat de dienstverlening voor burgers en ondernemers in Deventer verbeterd wordt.

De nadruk op het digitale kanaal wordt steeds belangrijker. Vanaf 2017 moeten klanten al hun zaken met de overheid digitaal *kunnen* afhandelen, zoals in Visiebrief Digitale Overheid 2017 van minister Plasterk staat. Ook gaan we meer richting open data, het gebruik maken van apps, mobiele websites en andere mobiele technologie. Ondanks deze ontwikkelingen op digitaal gebied zetten we in op twee sporen. Enerzijds op zoveel mogelijk digitaal afhandelen, maar wel voor producten waar dat mogelijk is en voor klanten waarvoor dat geschikt is.

Anderzijds zetten we stevig in op het in stand houden en verbeteren van het persoonlijke/fysieke klantcontact. Dit is van belang voor klantvragen die zich niet lenen voor (volledig) digitaal contact en voor doelgroepen die zich niet redden met digitale kanalen, zoals ouderen en laaggeletterden. Hierbij worden we ondersteund door de Nationale Ombudsman, die hier meerdere malen aandacht voor heeft gevraagd.

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.