Aan	:	Commissie Bestuur
CC	:	
Van	:	B&W
Datum	:	17 maart 2011
Onderwerp	:	Dienstverleningsconcept
Zaaknr	:	06/10875-546

1. **Aanleiding**
   In het collegeprogramma is het versterken van dienstverlening als doelstelling opgenomen. Vanuit de landelijke overheid zijn initiatieven ondernomen om de dienstverlening van overheidsorganisaties te verbeteren. In de 'Visie 2015 Publieke, dienstverlening, professionele gemeenten' van VNG is de ambitie uitgesproken dat in 2015 de gemeente voor burgers het aanspreekpunt is voor alle overheidsinstanties. Deze ontwikkeling vraagt een andere manier van werken. Daarnaast vraagt steeds verder gaande digitalisering een nieuwe visie op onze dienstverlening.

2. **Oplossing (o.a. maatschappelijke effecten)**
   In het dienstverleningsconcept 'Samen werken aan dienstverlening' wordt de visie op dienstverlening van gemeente Neerijnen 2011-2015 en de daarop volgende acties, uiteengezet. Het college van B&W heeft ingestemd met het dienstverleningsconcept en nodigt commissie bestuur uit te reageren op dit document.

3. **Financiële consequenties (o.a. doelmatigheid)**
   Voor de acties geformuleerd in het dienstverleningsconcept zijn geen extra financiële middelen nodig. Voor een aantal acties is al budget gereserveerd en worden uitgevoerd binnen het programma Dienstverlening & e-dienstverlening, voorheen EGEM-i Realisatieplan.

4. **Juridische consequenties (o.a vermindering regelgeving, rechtmatigheid)**
   N.v.t.

5. **Communicatie**
   De organisatie zal geïnformeerd worden in een bijeenkomst. Daarnaast wordt dienstverlening continu geagendeerd voor de teambijeenkomsten.

Dienstverlening 2015

Proactief
Interactief
Betrouwbaar
Persoonlijk

Samen werken aan dienstverlening

Gemeente Neerijnen,
januari 2011

1. SAMENVATTING

Gemeente Neerijnen wil haar dienstverlening continu blijven verbeteren en aanpassen aan de wensen en behoeften van burgers, bedrijven en organisaties. Er wordt vaak vanuit gegaan dat behoeften en verwachtingen van burgers, bedrijven en organisaties zijn veranderd en dat de overheid met die behoeftes mee veranderd. Op bepaalde gebieden is dat het geval. Zo hebben digitale ontwikkelingen de overheid aan het denken gezet.

Maar sommige behoeften blijven hetzelfde. Hoeveel hulpmiddelen er ook zijn, mensen blijven de belangrijkste schakel in dienstverlening. Wat er in ieder geval wel is veranderd, *is onze behoefte* om de wensen van de burger leidend te laten zijn voor onze dienstverlening. We hebben twee onderzoeken gebruikt als leidraad voor dit dienstverleningsconcept; een klanttevredenheidsonderzoek aan de balie en een burgerpeiling die we per post aan 1000 inwoners hebben gestuurd. Beiden zijn in mei-juni 2010 gehouden. De belangrijkste bevindingen zijn samengevat in zeven burgerrollen. Deze zeven burgerrollen geven een overzicht van de wensen die burgers in de gemeente Neerijnen stellen aan de gemeentelijke organisatie.

De wensen zijn verzameld in een viertal kernwaarden die belangrijk zijn voor dienstverlening van de gemeente Neerijnen: **interactiviteit**, **proactiviteit**, **betrouwbaarheid** en **persoonlijk contact**. De kernwaarden gelden voor de hele breedte van dienstverlening. Er is gekeken naar de verschillende kanalen post, telefoon, balie en internet en hoe deze ingericht kunnen worden naar deze kernwaarden. Voor de burger als klant is daarnaast aangesloten bij het programma Antwoord© van de rijksoverheid. Antwoord© kent een aantal uitgangspunten waarbij Neerijnen wil aansluiten en die voor een groot gedeelte al overlap hebben met de kernwaarden van gemeente Neerijnen voor dienstverlening:

1. Burgers en ondernemers hebben per kanaal **één duidelijke ingang** waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen.
2. Burgers en ondernemers zijn **vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen**.
3. Burgers en ondernemers krijgen **direct antwoord** (of een product) of worden goed doorverwezen.
4. Doelstelling is dat de gemeentewinkel gemiddeld **80% van de vragen aan de overheid in één keer goed afhandelt**.
5. Burgers en ondernemers worden **echt geholpen**, binnen de gestelde termijn. De overheidsorganisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van dat de burger zijn weg binnen de overheid moet kennen.

Dat is nogal wat...Deze veranderingen hebben dan ook tijd nodig en zullen een continu proces zijn. Vanaf 2015 willen we over onze dienstverlening kunnen zeggen dat we samen hard gegroeid zijn, vooruit zijn gegaan, zeer tevreden inwoners hebben en nog steeds gericht zijn op hoe het toch nog elke dag beter kan. Want ook dan zullen we blijven luisteren naar wat burgers vinden van onze dienstverlening en ongetwijfeld zullen er dan weer nieuwe wensen en verwachtingen zijn. Een continue uitdaging dus.

De acties naar aanleiding van deze visie kunt u terug vinden in het laatste hoofdstuk. Daarnaast vragen veranderingen ook om metingen. We willen weten hoe we het doen en dat betekent ook dat we zullen gaan meten en evalueren zodat we gericht kunnen sturen op verbeteringen. Dit document geeft een richting aan de veranderingen die we willen bereiken. Het beantwoordt een aantal vragen: wat is onze visie op dienstverlening?; wat betekent dat voor burgers?; wat betekent dat voor de organisatie? en wat zijn onze doelen en acties tot 2015?

2.3. ZEVEN BURGERROLLEN

Om de wensen en verwachtingen van burgers ten opzichte van verschillende taken van de gemeente in kaart te brengen, is er gebruik gemaakt van zeven burgerrollen: de burger als *kiezer,* de burger als *klant,* de burger als *onderdaan,* de burger als *partner,* de burger als *wijkbewoner,* de burger als *belastingbetaler*[2] *en de* burger als *ondernemer.* Zes van deze rollen zijn overgenomen van het Kwaliteitsinstituut voor Nederlandse Gemeenten (KING), de laatste rol van ondernemer is toegevoegd. Hoewel de ondernemer ook in de andere rollen terugkomt, hebben ondernemers vaak nog wensen die alleen van toepassing zijn op deze groep. Bij het klanttevredenheidsonderzoek en de burgerpeiling zijn in tegenstelling tot de andere rollen, ondernemers niet voldoende teruggekomen. In overleg met ondernemers uit de gemeente Neerijnen, zijn de wensen van deze groep meegenomen in dit dienstverleningsconcept. Tussen de verschillende rollen zijn er verschillen in de verwachtingen die burgers hebben van de gemeente. Zo verwacht de burger als klant vaak dat hij de gemeente benadert voor een product, terwijl de burger als partner door de gemeente wellicht actief betrokken wil worden. De inzet van kanalen is dus ook bij verschillende rollen anders. In dit dienstverleningsconcept zal er per rol worden gekeken, wat dat betekent voor de inzet van kanalen.

2.4. GEMEENTE HEEFT ANTWOORD©

Vanuit het Rijk zijn er initiatieven ondernomen om dienstverlening van overheidsorganisaties te verbeteren. In de *'Visie 2015 Publieke dienstverlening, professionele gemeenten'* van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) is de ambitie uitgesproken dat in 2015 de gemeente voor burgers het aanspreekpunt is van alle overheidsinstanties. Dat betekent dat burgers bij de gemeente terecht kunnen voor alle vragen die zij hebben aan de overheid. De gemeente kan direct op de meest gestelde vragen antwoord geven en wanneer nodig het antwoord bij andere overheidsinstanties opvragen en doorgeven aan de burger. Dit voorkomt dat burgers bij verschillende instanties aan moeten kloppen om iets geregeld te krijgen.

Het programma *Antwoord©* geeft concreet invulling aan deze landelijke visie. De doelstelling van *Antwoord©* is dat in 2015 alle gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. *Antwoord©* richt zich voornamelijk op de burger als klant. Dat betekent dat *Antwoord©* slechts voor een gedeelte van onze dienstverlening relevant is. Het programma heeft een aantal uitgangspunten die gemeente Neerijnen ondersteunt en waaraan hard wordt gewerkt om deze mogelijk te maken. Bij *'de burger als klant'* wordt uitgelegd wat deze uitgangspunten zijn en op welke manier gemeente Neerijnen hier invulling aan geeft. We vinden het van belang dat de wensen van burgers in gemeente Neerijnen het uitgangspunt vormen voor onze dienstverlening. Dat betekent dat onze prioriteiten voor het programma *Antwoord©* bepaald worden door onze visie op dienstverlening.

2.5. OVER ONS DIENSTVERLENINGSCONCEPT

Dit dienstverleningsconcept richt zich als einddoel op 2015. We weten dat we onze dienstverlening niet in een half jaar zo op orde hebben als we zouden willen. Dus richten we ons op een langere termijn. We willen ons wel binden aan de doelen die we stellen ten opzichte van dienstverlening en realiseren ons dat we concrete stappen zullen moeten nemen om onze doelen te halen. In 2015 zullen we de rekening opmaken en kijken of de wensen van burgers veranderd zijn en als nodig onze visie hierop aanpassen. Dit dienstverleningsconcept laat zien wat wij de komende vijf jaar willen bereiken, wat dat betekent voor burgers, wat dat betekent voor de organisatie en als laatste welke stappen er genomen zullen worden om deze veranderingen in gang te zetten.

[2] In de bijlagen kunt u de beschrijving van de burgerrollen vinden.

3.2. BELANGRIJKE KEUZES

EFFECTIEF INZETTEN VAN VERSCHILLENDE KANALEN

Het programma *Antwoord©* kiest voor de *'multichannel-aanpak'* wat inhoudt dat bij ieder kanaal de dienstverlening hetzelfde is: eenvoudig, toegankelijk en betrouwbaar. Bij de inrichting van onze kanalen houden we rekening met deze principes. Naast deze principes willen we onze kanalen product- en dienstgerelateerd inzetten. Dat betekent dat burgers informatie over al onze producten en diensten via alle kanalen kan terugvinden, maar dat de manier waarop kanalen worden ingezet verschilt.
Uit de burgerpeiling is gebleken dat burgers in gemeente Neerijnen verschillende kanalen voor verschillende producten gebruiken. Het gebruik van verschillende kanalen is in mindere mate afhankelijk van de persoon die de kanalen gebruikt dan van het product waarvoor het gebruikt wordt. Zo gebruiken veel burgers bij voorkeur de telefoon of internet voor klachten of meldingen voor de openbare ruimte te doen en komen zij liever naar het gemeentehuis wanneer zij een ingewikkelde vergunning aan willen vragen. Gemeente Neerijnen kiest ervoor de inzet van kanalen (post, balie, telefoon en internet) voor verschillende producten anders in te richten. Dat betekent dat er in kaart wordt gebracht welke producten voor welk kanaal het belangrijkst zijn en dat er dan ook gericht wordt op het inzetten van de kanalen specifiek op deze producten. Hiermee kunnen alle kanalen zo effectief mogelijk worden ingezet.

DE WENSEN EN VERWACHTINGEN VAN BURGERS ALS UITGANGSPUNT

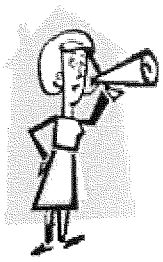
We hebben als uitgangspunt de wensen van de burger gekozen in plaats van "wat kan de gemeente aanbieden". De wensen van de burger zijn verzameld in zes burgerrollen. De belangrijkste wensen volgens het klanttevredenheidsonderzoek en burgerpeiling zijn:

BURGER ALS KIEZER

Meer invloed als kiezer en betere vertegenwoordiging door de gemeenteraad.

BURGER ALS KLANT

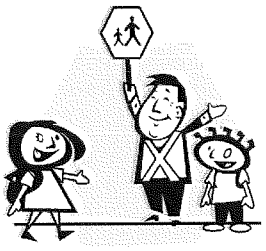
- Ruimere openingstijden
- Goede telefonische bereikbaarheid
- Duidelijke informatie over het aanvragen van producten en diensten
- Meer privacy aan de balie.



BURGER ALS PARTNER

Betrokken worden bij de totstandkoming en uitvoering van plannen.

Meer invloed op wat de gemeente doet.

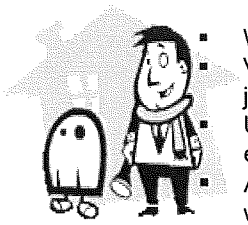


BURGER ALS ONDERDAAN

Informatie over en meer betrokken worden bij de aanpak van sociale leefbaarheid en veiligheid.

Verbetering van de reactie van de gemeente op meldingen en klachten.

BURGER ALS WIJKBEWONER



- Winkels in de buurt.
- Voorzieningen voor jongeren.
- Uitgaansmogelijkheden en horeca.
- Aandacht voor cultuur en welzijnsvoorzieningen.

BURGER ALS BELASTINGBETALER

Betere verhouding van gemeentelijke belastingen en voorzieningenniveau.

4. WAT BETEKENT DAT VOOR BURGERS?

Wat kunnen en willen we voor burgers betekenen? Het gaat hier om beloftes die we willen doen aan burgers, zaken die we nu al doen en nog willen benadrukken èn om dingen die we op lange termijn willen waarmaken. Bij elke burgerrol wordt kort aangegeven wat de lange termijnvisie is. Dit wordt gedaan door de burger in 2015 als uitgangspunt te nemen en daar een aantal uitspraken aan te koppelen. Wat er nu al mogelijk is, of op korte termijn mogelijk wordt gemaakt staat in de vier kolommen eronder.

4.1. BURGER ALS KIEZER

De burger als kiezer heeft niet alleen betrekking op de organisatie, maar ook op de gemeenteraad. De organisatie kan burgers betrekken bij het beleid en de gemeenteraad faciliteren bij het betrekken van burgers. Het betrekken van burgers bij de gemeentelijke politiek is echter een taak van de gemeenteraad en de politieke partijen.

De kiezer in 2015:

"Ik heb er vertrouwen in dat de gemeenteraad en de burgemeester en wethouders mijn belangen goed behartigen. Ik word actief betrokken bij wat er speelt in de gemeente en kan hier eenvoudig mijn mening over geven.

- *Als de gemeente besluiten neemt die betrekking hebben op mijn buurt, dan wordt mij op tijd verteld.*
- *Wat er besproken wordt tijdens raadsvergaderingen kan ik via verschillende media terugvinden. Wanneer ik inspraak wil hebben, kan dat ook en kan ik dit gemakkelijk regelen omdat ik goed geïnformeerd ben over hoe ik dit moet doen.*
- *Ik vind het fijn dat ik raadsleden zelf kan bereiken, hen vragen kan stellen en attent kan maken op dingen die ik belangrijk vind in de gemeente, in mijn dorp of in mijn buurt.*

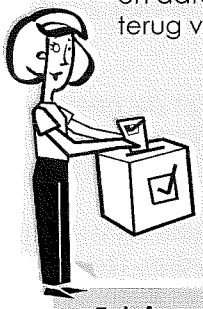
De kiezer in 2011:

Gemeentehuis

"Als ik dat wil kan ik raads- en commissievergaderingen in het gemeentehuis op de publieke tribune bijwonen. De agenda kan ik onder andere vinden bij de griffier in het gemeentehuis. Als ik inspraak wil hebben kan ik mijn standpunt verduidelijken in het begin van de vergadering. Dat ik dit wil doen, geef ik dit 48 uur voor de vergadering aan bij de griffier."

Post/krant

"In de lokale krant kan ik agenda's en data van raadsvergaderingen terug vinden. Als ik een vraag of opmerking heb kan ik deze ook per post naar de gemeente sturen.



Internet

"Op de website kan ik snel, overzichtelijke informatie vinden over de gemeenteraad. Raadsvergaderingen kan ik terugluisteren of "live" beluisteren via de website. Als ik een vraag of opmerking heb kan ik deze ook per e-mail aan B&W en de raadsleden richten. "

Telefoon

"Ik kan via de telefoon bij de raadsgriffier vragen stellen over de gemeenteraad en commissies. Ik kan raad- en commissieleden telefonisch bereiken en bij hen vagen of opmerkingen inbrengen. Als ik de burgemeester of wethouders wil spreken kan ik een afspraak maken bij het secretariaat."

belangrijk. Daarnaast is het inrichten van een kennissysteem en het inventariseren van de meest gestelde vragen per kanaal belangrijk om dit mogelijk te maken.

KLANT IN NEERIJNEN

Klant in 2015:
"Als ik iets nodig heb van de gemeente of iets wil vragen, word ik altijd vriendelijk en deskundig geholpen. Ik kan mijn vraag snel kwijt. Medewerkers denken met me mee, zijn duidelijk en geven me de informatie die ik nodig heb, ook al heb ik er niet specifiek om gevraagd.

- *Als ik een complexe vraag heb, maak ik een afspraak. De medewerker is goed voorbereid en denkt met mij mee. Ik heb nu één contactpersoon waardoor ik niet meerdere keren mijn situatie uit hoef te leggen.*
- *Binnen vijf werkdagen krijg ik reactie op mijn vraag, ongeacht via welk kanaal. Als het langer duurt, hoor ik binnen vijf werkdagen wanneer ik het antwoord mag verwachten. Over het algemeen krijg ik dan altijd snel antwoord.*
- *Wat ik vooral erg fijn vind, is dat als ik bel, ik meteen een medewerker aan de telefoon krijg in plaats van een automatisch keuzemenu. Dat persoonlijke contact vind ik erg belangrijk.*
- *De gemeente benadert mij ruim op tijd wanneer ik een reisdocument of rijbewijs moet verlengen, of als de gemeente meer informatie nodig heeft van mij om mijn aanvraag in behandeling te kunnen nemen."*

Klant in 2011:

Post

"Wanneer ik mijn rijbewijs of paspoort moet verlengen, krijg ik een brief thuis van de gemeente om mij hieraan te herinneren. Ik kan dan een afspraak maken om het aan te vragen en op te halen. Ik ben dan meteen aan de beurt."

Gemeentehuis

"Ik kan de hele week 's ochtends en 's middags op afspraak terecht bij de gemeentewinkel. Ik word altijd meteen geholpen. Als ik niet in staat ben zelf naar het gemeentehuis te komen, komen zij naar mij. Dat noem ik nog eens service."

Internet

"Op de website kan ik dag en nacht terecht voor informatie over producten en diensten. Ik kan ook de status van mijn aanvraag voor een bouwvergunning volgen. Ik kan zelfs sommige producten via de website aanvragen. Per e-mail krijg ik dan direct een ontvangstbevestiging. Dat is snel geregeld."

Telefoon

"Als ik naar de gemeente bel, word ik meteen naar de goede medewerker doorverbonden. Als deze niet aanwezig is, spreek ik af wanneer ik teruggebeld wordt."

4.4. Burger als Partner

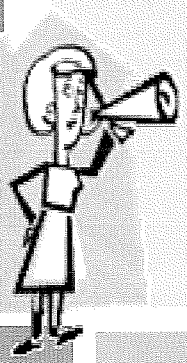
Partner in 2015:
"Ik hoef niet alles te weten wat de gemeente doet, maar ik wil wel op de hoogte gehouden worden van actuele plannen van de gemeente. De gemeente betrekt mij ruim vóórdat de plannen vastgesteld zijn.

- *Ik word ook regelmatig uitgenodigd informatie avonden en inloopavonden bij te wonen. Op deze avonden kan ik ook mijn opmerkingen over plannen kwijt en deze worden ook, waar mogelijk, gebruikt als leidraad voor het schrijven van plannen en om plannen aan te passen en te verbeteren."*

Partner in 2011:

Gemeentehuis

"Op het gemeentehuis, maar soms ook in mijn dorp, worden informatie avonden gehouden waarbij ik goed geïnformeerd word over plannen. Ik kan mijn bedenkingen en opmerkingen hier kwijt. Ik begrijp dat niet iedereen zijn zin kan hebben, maar ik heb wel het idee dat mijn opmerkingen serieus genomen worden."



Post en krant

"Via onze lokale krant krijg ik informatie over de plannen van de gemeente. Doordat ik op de hoogte ben, voel ik me ook meer betrokken. Misschien kan ik ook nog een goed idee inbrengen."

Internet

"Op de website van de gemeente kan ik actuele informatie vinden over plannen die de gemeente heeft. Als ik het niet eens ben met de plannen, kan ik ook altijd de contactgegevens van raadsleden hier vinden en het probleem bij hen aankaarten. Natuurlijk kan ik ook altijd gebruik maken van het spreekrecht voor een raadsvergadering."

Telefoon en e-mail

"Als ik meer informatie wil over een plan of vragen heb over een informatieavond bel ik naar de gemeente. Meestal krijg ik direct antwoord. Maar als dat niet kan, word ik altijd op de afgesproken tijd teruggebeld. Als ik een ingewikkelde vraag heb, kan ik ook een afspraak maken."

4.6. Burger als Belastingbetaler

Belastingbetaler in 2015:

"Mijn belastingoverzicht krijg ik van Belastingsamenwerking Rivierenland (BSR), BSR doet de uitvoering van gemeentelijke belastingen voor gemeente Neerijnen. Voor een vraag over de uitvoering van het beleid kan ik goed bij BSR terecht.

Belastingbetaler in 2011:

Balie

"De balie van BSR kan ik vinden in Tiel (Blomboogerd 1). Hier kan ik vragen kwijt over mijn belastingaanslag. Vragen over het beleid richt ik aan gemeente Neerijnen."

Post

Ik ontvang tegenwoordig maar één aanslagbiljet voor onroerende zaak belasting, rioolrecht, afvalstoffenheffing, waterschapsbelasting en de WOZ-beschikking. Handig dat ik alles op één overzicht heb.

Internet

"Via de website van BSR kan ik met DigiD inloggen en mijn gegevens zien. Ik kan hier ook eenvoudig bezwaar maken."

Telefoon en e-mail

"Bij de BSR kan ik telefonisch terecht voor vragen."

5. WAT BETEKENT DAT VOOR DE ORGANISATIE?

Tot nu toe is dit dienstverleningsconcept vooral gericht op de wensen van de burger en hoe wij als organisatie willen dat de burger ons ziet. Deze visie is een toekomstvisie. Dat betekent dat we in onze organisatie nog stappen moeten zetten om dat te bereiken. Het gaat hier niet alleen om "harde" maatregelen zoals het inzetten van systemen. Vooral onze manier van werken staat hierin centraal.

5.1. BURGERPARTICIPATIE

Uit een aantal rollen komt naar voren dat burgers meer betrokken willen worden bij de activiteiten en beleidvorming in de gemeente en in de buurt. In Neerijnen willen we de inwoners betrekken bij het opstellen van beleid. We spreken dan van dienstverlening gericht op burgerparticipatie. In het collegeprogramma 2010-2014 wordt er ook nadruk gelegd op deze andere manier van werken.

> *In Neerijnen willen we de inwoners betrekken bij het opstellen van beleid. Voortaan gaan we anders te werk. We beginnen niet in het gemeentehuis met het opschrijven van wat volgens de gemeente goed is voor de dorpen en waarna we vervolgens de uitkomsten gaan verdedigen. Nee, we treden actief naar buiten. We bespreken de knelpunten en problemen in de gemeente, organiseren inloopavonden, dorpsgesprekken en/of burgeravonden. Pas daarna schrijven de ambtenaren een nota.* (Collegeprogramma gemeente Neerijnen 2010-2014)

In de praktijk betekent dit dat onze processen anders ingericht moeten worden en dat medewerkers deze manier van werken eigen moeten maken. Het beginnen met het betrekken van burgers, aan hen het probleem/context voorleggen en aan de hand van de meningen van burgers beleid en plannen maken, is nog niet ingebakken in de organisatie. Dit traject vraagt draagvlak binnen de organisatie en allereerst een besluit van de organisatie om deze manier van werken te introduceren. Het introduceren van deze manier van werken kan beginnen met het uitvoeren van een pilot waarin deze nieuwe manier van werken ingezet wordt.

5.2. INZET VAN KANALEN

Gemeente Neerijnen kiest ervoor de verschillende kanalen in te richten op de belangrijkste producten/vragen voor dat kanaal:

Het **GEMEENTEHUIS** wordt in gemeente Neerijnen gezien als het kanaal waar de meeste contacten met de gemeente nog steeds plaatsvinden. Persoonlijk contact is een belangrijke waarde voor gemeente Neerijnen; daarom wordt ervoor gekozen dat burgers alle (aan)vragen bij het gemeentehuis kwijt kunnen. Uit de burgerpeiling blijkt dat voor een aantal producten een bezoek aan het gemeentehuis de voorkeur heeft: (1) levensgebeurtenissen met een emotionele lading (zoals geboorte, huwelijk, overlijden en echtscheiding), (2) rijbewijzen en reisdocumenten, (3) complexe (aan)vragen (geen standaardproducten en oplossingen, situatie afhankelijk).

INTERNET vervangt de fysieke balie niet maar wordt wel steeds belangrijker in dienstverlening. Het biedt burgers de mogelijkheid de hele week, 24 uur per dag informatie te verkrijgen van de gemeente. De website zal steeds meer ingezet worden als middel om burgers van allerlei informatie te voorzien, zowel over producten als activiteiten en plannen van de gemeente. De nadruk bij de digitale balie ligt op eenvoudige producten omdat voor complexe producten persoonlijk contact vaak gewenst is. Via de digitale balie zijn alleen de eenvoudige producten zoals een uittreksel en lichte vergunningen aan te vragen. Daarnaast kan de website een belangrijk kanaal worden voor het indienen van meldingen m.b.t. de openbare ruimte en klachten. Wanneer de organisatie hiervoor kiest kan in de toekomst de website ook op een interactieve manier worden ingezet met behulp van bijvoorbeeld sociale

Hoe gaan we dit doen?
Medewerkers die regelmatig klantcontact hebben, spreken tijden af waarop de receptioniste terugbelafspraken kan maken. Deze tijden worden door medewerkers vrijgehouden. Hierdoor hebben medewerkers ook echt de tijd om een gesprek met een burger te voeren. Wanneer een burger niet op deze tijden bereikbaar is, is het altijd mogelijk hier flexibel mee om te gaan. Om te kijken of deze manier van werken als prettig wordt ervaren zou dit als testfase ingevoerd kunnen worden. De telefoniste houdt deze terugbelnotities (digitaal) bij, zodat, bij bijvoorbeeld ziekte, een collega terug kan bellen.

i

Telefooncontact is altijd interactief omdat de telefoon tijdens kantoortijden altijd beantwoord wordt door een medewerker.

pc

Geen geautomatiseerd keuzemenu maar een medewerker die de telefoon opneemt.

b

De gemeentewinkel zorgt ervoor dat de burger meteen naar de goede persoon wordt doorverbonden of binnen drie werkdagen op afspraak teruggebeld wordt.

p

Wanneer een burger niet alle benodigde gegevens heeft aangeleverd of er onduidelijkheden zijn, belt de medewerker de burger op om te vragen de benodigde gegevens aan te leveren of voor verduidelijking.

TELEFOON

i

Het sturen van brieven kan interactiviteit stimuleren zoals het uitnodigen voor bijvoorbeeld informatieavonden of per post te informeren over plannen van de gemeente.

pc

In ontvangstbevestigingen worden de naam en contactgegevens van hun contactpersoon vermeld. Ze kunnen nu direct contact opnemen met hun contactpersoon.

b

Ontvangstbevestigingen met informatie over doorlooptijden maakt de processen voor burgers inzichtelijk en controleerbaar.

p

Er worden brieven gestuurd wanneer het paspoort of rijbewijs verlengd moet worden. Uitnodigingen worden gestuurd naar burgers voor informatieavond over projecten in de buurt.

POST

Hoe gaan we dit doen?
Een aantal dingen zijn al mogelijk. Over andere zaken moet nog een beslissing genomen worden. Zoals het verstrekken van directe contactgegevens . De ideeën hiernaast zijn voorbeelden. Daar mag en kan nog een verdere invulling aan gegeven worden. Post is vaak niet het snelste communicatiemiddel en interactiviteit is hierdoor lastig. Voor veel zaken is het nog verplicht burgers daar per post in te lichten of bevestigingen te sturen. Voor zaken waar geen wettelijke verplichting aan vast zit, zou gekeken kunnen worden naar alternatieven als sms, e-mail en internet.

6. VERBETERAGENDA 2011-2015

Dit dienstverleningsconcept is een visie. Het is belangrijk dat de visie op dienstverlening handen en voeten gaat krijgen zodat we deze visie uiteindelijk terugzien in onze dagelijkse dienstverlening. Op verschillende gebieden zal deze visie ingezet moeten worden. Hierbij is te denken aan processen, de organisatie, informatie en automatisering en vooral aan de medewerkers en interne (werk)cultuur. Door deze veranderingen te ondersteunen met duidelijke stappen, wordt ervoor gezorgd dat deze veranderingen meetbaar worden. Het regelmatig meten houdt ons op het goede pad en geeft mogelijkheden tot bijsturing als dat nodig is.
In dit dienstverleningsconcept zijn een aantal veranderingen aangegeven die invloed hebben op 'een andere manier van werken'. Deze manier van werken zit nog niet ingebakken in onze cultuur en onze processen. Er zullen een aantal stappen worden gezet om ervoor te zorgen dat dit in 2015 wel het geval is. Onder het kopje *"Indicatoren"* is een overzicht te vinden van indicatoren die mogelijk gemeten kunnen worden om de resultaten van onderstaande acties te kunnen meten. In de bijlage is een lijst toegevoegd van indicatoren uit de burgerpeiling en het klanttevredenheidsonderzoek. Bij elke indicator is aangegeven tot welk hoofddoel (interactiviteit, proactiviteit, betrouwbaarheid, persoonlijk contact) de indicator behoort.

6.1. DOELEN EN ACTIES 2011 - 2015

DOEL 1: **Stimuleren van INTERACTIEVE DIENSTVERLENING**
Hoewel gemeente Neerijnen in verschillende projecten al eerder burgers heeft betrokken bij de totstandkoming en uitvoering van beleid, blijkt uit de burgerpeiling van gemeente Neerijnen van 2010 dat burgers meer betrokken willen worden bij beleidsvorming en – uitvoering. Eerder is bij de totstandkoming van het ouderbeleid al inbreng gevraagd van inwoners. Op het moment worden ook de leefbaarheidsprojecten opgestart in verschillende kernen als een manier om inwoners mee te laten denken over de voorzieningen in de gemeente. Naast de leefbaarheidsprojecten zal *gemeente Neerijnen stappen ondernemen om het betrekken van inwoners bij beleidsvorming en uitvoering te stimuleren.* Interactieve dienstverlening wil zeggen dat de gemeente niet alleen informatie geeft aan inwoners, maar ook informatie vraagt van hen en dat er ook iets met deze informatie wordt gedaan.

Acties:

- *Inrichten van processen op het betrekken van burgers bij beleidsvorming*
  Toelichting: Gemeente Neerijnen betrekt haar burgers bij verschillende onderwerpen. Zo zijn er keukentafelgesprekken georganiseerd rondom het thema verkeersveiligheid op de dijken; worden bewoners van Ophemert betrokken bij de locatie voor een Jongeren Ontmoetingsplek en is de burgerparticipatieraad er zodat burgers mee kunnen denken bij ontwikkelingen rondom de WMO. Het betrekken van burgers wordt steeds belangrijker maar binnen de organisatie zijn er nog geen standaarden voor burgerparticipatie. Hierdoor is het voor beleidsmedewerkers nog geen automatisme burgers te betrekken bij de vorming en uitvoering van beleid. Hierdoor is het moeilijk in te schatten welke middelen er nog zijn voor het opnemen van burgerparticipatie bij beleidsstukken. Aan de hand van een casus (of meerdere casussen) kan gekeken worden hoe de huidige processen van beleidsvorming aangepast kunnen worden, zodat het betrekken van burgers een automatisch onderdeel wordt van het proces. Voor het betrekken van burgers door middel van bijvoorbeeld bijeenkomsten en burgerpanels zijn middelen nodig. Het is daarom van belang per beleidsonderwerp een afweging te maken hoe en in welke mate burgers betrokken worden bij het proces.

- *Onderzoek naar de mogelijkheid tot inzetten van interactieve applicaties.*
  Toelichting: Bij interactieve applicaties kan gedacht worden aan de mogelijkheid polls te houden via de website om meningen van inwoners over bepaalde onderwerpen te achterhalen. Het inzetten van twitter of sms-berichten voor algemene berichten of de

DOEL 3: **Bevorderen van BETROUWBAARHEID**
Betrouwbaar zijn betekent dat we onze afspraken nakomen en kwalitatief goede dienstverlening leveren. Burgers kunnen erop vertrouwen dat we de dingen die we doen, goed doen. We geven duidelijke informatie waardoor burgers weten waar ze aan toe zijn. De afspraken die we maken, komen we ook na. Daar mogen burgers ons ook op aanspreken.

Acties:

- *Opstellen en evalueren servicenormen en bijsturen*
  Toelichting: Servicenormen zijn beloften die wij als gemeente doen aan burgers over onze dienstverlening. Burgers weten zo wat zij van ons mogen verwachten èn mogen ons hier ook op aanspreken. Door het opstellen en evalueren van onze servicenormen kunnen wij als organisatie ons richten op tastbare verbeterpunten. Door deze met regelmaat te evalueren wordt het verbeteren van onze dienstverlening een continu proces.

- *Opzetten evaluatie-instrumenten en sturingsinformatie*
  Toelichting: Opzetten van evaluatie-instrumenten zodat de organisatie inzicht heeft in de voortgang van dienstverlening. Het gaat hier om trendinformatie. Dat wil zeggen dat er niet per definitie doelen gesteld worden, maar dat de trend wordt bekeken en dat hierop gestuurd kan worden. Om uit te zoeken welke indicatoren gemeten zullen worden en op welke manier is nog onderzoek nodig. Soms is informatie te verkrijgen uit bestaande systemen. In andere gevallen zal er iets extra's nodig zijn. Een manier om te meten is bijvoorbeeld het houden van burgerpeiling en klanttevredenheidsonderzoek.

- *Opstellen evaluatieformulieren Wabo-vergunningen*
  Toelichting: Evaluatieformulieren geven klanten de kans te evalueren over de manier waarop zij geholpen zijn en het geeft de organisatie de kans bij te sturen en aan te passen waar nodig. Evaluatieformulieren kunnen vooral meer inzicht geven in processen die een langere doorlooptijd hebben zoals het aanvragen van vergunningen. Processen met een langere doorlooptijd zijn voor de organisatie minder inzichtelijk dan eenvoudige processen. Het is daarom zinvol hier meer informatie over te hebben.

DOEL 4: **Aandacht voor PERSOONLIJK CONTACT**
Persoonlijk contact is een waarde die gemeente Neerijnen belangrijk vindt. Medewerkers zijn daarom een belangrijke schakel in de dienstverlening. Dat geldt voor de baliemedewerkers, de medewerkers van de buitendienst en voor alle andere medewerkers die contact hebben met burgers. Klantvriendelijkheid en inleven in de burger staan hierbij centraal. We willen onze gemeentewinkel ontwikkelen als het contactcentrum voor burgers met de gemeente. In 2010 hebben we hier al enkele stappen voor genomen, in de komende jaren zal dit verder uitgebouwd worden.

Acties:

- *Stimuleren werken op afspraak*
  Toelichting: Op afspraak werken wordt door alle afdelingen al gedaan. Er is alleen geen eenduidigheid in de tijden dat teams op afspraak werken. Daarnaast wordt de mogelijkheid onvoldoende gecommuniceerd naar burgers. Wanneer er meer gewerkt wordt op afspraak hebben klanten meer privacy, kan de medewerker zich beter voorbereiden, krijgen klanten meer aandacht en kan donderdagavonddrukte vermeden worden. Gekeken wordt ook naar de mogelijkheid om afspraken te maken via de website. Ook moet er meer aandacht komen voor het maken van terugbelafspraken. Burgers worden nu ad-hoc doorverbonden met medewerkers van vakafdelingen die daardoor geen tijd hebben om zich voor te bereiden op ingewikkelde vragen.

- *Inrichten gemeentewinkel:*
  Toelichting: In 2010 is er besloten om van de verschillende balies één gemeentewinkel te maken. De balies zijn nu allemaal te vinden in het kasteel van het gemeentehuis. Om te

	er dan ook sprake van interactievere besluit- en beleidsvorming.		
Aantal vragen van burgers over statusinformatie aanvragen omgevingsvergunning.	Deze statusinformatie wordt ook proactief aangeboden op de website. Hoe minder vragen, hoe meer er waarschijnlijk gebruik wordt gemaakt van de informatie op de website.	Doorlopend	(p)
Aantal informatie/inspraakavonden	Het aantal informatie/inspraakavonden geeft een indicatie van de manier waarop burgers betrokken worden bij beleids- en besluitvorming.	Doorlopend	(i)
Aantal burgers die gebruik maakten van het spreekrecht.	Het aantal burger die gebruik maken van het spreekrecht geeft een indicatie van de betrokkenheid bij beleids- en besluitvorming.	Doorlopend	(i) (p)
Aantal nieuwsbrieven per post/e-mail	Het aantal nieuwsbrieven per post/e-mail geeft een indicatie van de manier waarop burgers betrokken worden bij beleids- en besluitvorming.	Doorlopend	(p)
Aantal producten waarvoor klanten proactief benaderd worden	Het gaat hier om proactief benaderen specifiek gericht op producten zoals een brief voor het verlengen van rijbewijs of paspoort.	Doorlopend	(p)
Oordeel burgers over de informatie op de website	Door middel van een poll kan gekeken worden naar de kwaliteit van de proactief aangeboden informatie op de website.	Doorlopend	(p)
Aantal (gegronde) klachten	Het aantal klachten geeft een indicatie van de tevredenheid over de dienstverlening in het algemeen.	Doorlopend	(b)
Aantal meldingen openbare ruimte	De hoeveelheid meldingen geeft een indicatie over het proactief beheren van de openbare ruimte.	Doorlopend	(p)
Aantal digitale formulieren op de website	Geeft een beeld van dienstverlening in het algemeen	Doorlopend	Dienst-verlening algemeen
Aantal burgers die op afspraak naar de balie komen	Dit geeft een indicatie van de behoefte van burgers aan het maken van afspraken	Doorlopend	Dienst-verlening algemeen
Aantal burgers die een formulier indienen via de website versus het aantal burgers die voor datzelfde product naar de balie komen	Dit geeft een indicatie van de behoefte van burgers aan persoonlijk contact versus internet	Doorlopend	(pc)
Aantal telefonische vragen die afgehandeld worden door de receptioniste of front-office	Geeft een beeld van dienstverlening in het algemeen	Doorlopend	Dienst-verlening algemeen
Aantal (aan)vragen per post, telefoon, internet/e-mail en balie	Geeft een beeld van dienstverlening in het algemeen	Doorlopend	Dienst-verlening algemeen

8. BIJLAGE II INDICATOREN UIT WAARSTAATJEGEMEENTE.NL

Indicator	Meeteenheid	Huidige situatie	Tijdsinterval	Waarde
Oordeel burgers duidelijkheid informatie	Rapportcijfer burgerpeiling	6,9 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel burgers toegankelijkheid informatie	Rapportcijfer burgerpeiling	7,2 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel burgers gemeentelijke informatie via kranten	Rapportcijfer burgerpeiling	7,5 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel burgers informatie website	Rapportcijfer burgerpeiling	7,1 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel aandacht gemeente voor verbeteren leefbaarheid en veiligheid	Rapportcijfer burgerpeiling	6,0 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel informatie over aanpak leefbaarheid en veiligheid	Rapportcijfer burgerpeiling	5,2 (2010)	2 jaar	(p)
Oordeel burger als wijkbewoner	Totale rapportcijfer onderdeel wijkbewoner burgerpeiling	6,7 (2010)		(p)
Oordeel vertrouwen burgers B&W	Rapportcijfer burgerpeiling	6,2 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel waarmaken beloften B&W	Rapportcijfer burgerpeiling	6,1 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel bezoeker over deskundigheid medewerker	Rapportcijfer KTO*	8,1 (2010)	2 jaar	(b)
Rapportcijfer verhouding gegronde en ongegronde bezwaar- en beroepschriften bouwvergunningen	Rapportcijfer zelfonderzoek	10 (2008)	1 jaar	(b)
Oordeel reactie gemeente op meldingen en klachten	Rapportcijfer burgerpeiling	5,7 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel gemeente doet wat ze zegt bij verbetering leefbaarheid en veiligheid	Rapportcijfer burgerpeiling	5,7 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel burger duidelijkheid regels	Rapportcijfer burgerpeiling	6,2 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel burger ontbreken regels	Rapportcijfer burgerpeiling	5,6 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel burger controle en handhaving regels	Rapportcijfer burgerpeiling	5,8 (2010)	2 jaar	(b)
Oordeel burger over invloed als kiezer	Rapportcijfer burgerpeiling	5,1 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel burger over vertegenwoordiging door gemeenteraad	Rapportcijfer burgerpeiling	5,7 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel burger betrekken buurt bij aanpak leefbaarheid en sociale veiligheid	Rapportcijfer burgerpeiling	5,0 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel betrekken burger bij totstandkoming plannen	Rapportcijfer burgerpeiling	5,2 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel interesse gemeente in mening burgers	Rapportcijfer burgerpeiling	6 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel voldoende inspraakmogelijkheden plannen	Rapportcijfer burgerpeiling	5,5 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel betrekken burger bij uitvoering plannen	Rapportcijfer burgerpeiling	5,2 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel burgers hebben voldoende invloed op wat de gemeente doet	Rapportcijfer burgerpeiling	5,1 (2010)	2 jaar	(i)
Oordeel bezoeker over vriendelijkheid medewerker	Rapportcijfer KTO* & evaluaties balie	8,2 (2010)	2 jaar/ 6 maanden	(pc)
Oordeel bezoeker inleving	KTO* & evaluaties	7,7	2 jaar/ 6	(pc)