Dienstverlening in West Betuwe

Het dienstverleningsconcept

Werkgroep Dienstverlening
1 juni 2018

1. Inleiding

Zoals in het herindelingsadvies van de gemeente West Betuwe al is aangegeven is één van de ambities : dienstverlening voor de inwoners is dichtbij en op maat.

Wanneer de drie gemeenten (Geldermalsen, Neerijnen en Lingewaal) vanaf 1 januari 2019 verder gaan als de nieuwe gemeente West Betuwe dan worden ze daarmee de grootste gemeente in het gebied. De gemeente West Betuwe zal bestaan uit 26 kernen met ieder hun eigen aard en achtergrond en in totaal ongeveer 50.000 inwoners.

Hoewel de gemeente groot wordt (in oppervlakte en in inwoneraantal) blijven we met onze dienstverlening 'dichtbij en op maat' voor onze inwoners.

We willen dat al onze inwoners nog steeds voelen dat het hun gemeente is. We willen dat ze zich welkom voelen als ze diensten of ondersteuning van de gemeente nodig hebben. En we willen samen met alle inwoners bouwen aan hun prachtige gemeente.

Dit dienstverleningsconcept beschrijft de uitgangspunten van onze dienstverlening. Het beschrijft wat onze ambitie betekent voor houding en gedrag van medewerkers, bestuurders en raadsleden. We leggen vast wat inwoners, ondernemers, het maatschappelijk middenveld en bezoekers ervan gaan merken.

In dit dienstverleningsconcept gebruiken we het woord inwoner en daarmee bedoelen we alle inwoners, ondernemers, het maatschappelijke middenveld en onze bezoekers. Verder kan waar 'hij' staat, ook 'zij' worden gelezen.

De dienstverlening vanuit de drie gemeenten die gemeente West Betuwe gaan vormen, gaat al goed en het kan ook altijd nog beter. Wat goed gaat in de drie huidige gemeenten behouden we en we blijven voortdurend afstemmen met onze inwoners wat nog beter kan.

2. Ambitie

In de gemeente West Betuwe gaan we voor de beste dienstverlening en service. We willen dat onze inwoners ons waarderen met het cijfer 9 voor klanttevredenheid. Dat hoeft niet van vandaag op morgen maar we blijven wel voortdurend streven naar verbetering. Door deze ambitie houden we onszelf scherp om steeds aan de inwoners te blijven vragen wat we nog kunnen verbeteren.

3. Hoe beleven de inwoners onze dienstverlening?

We willen graag dat de inwoners over onze dienstverlening zeggen:

‘Ik was aangenaam verrast’

‘Ik ben snel geholpen met de juiste kennis’

‘Ik voelde echt dat er met me mee gedacht werd’

‘ik kan nu weer verder’

Om dit te bereiken moeten we voortdurend blijven werken aan de verbetering van onze dienstverlening. Zo bereiken we het wow!-effect en kunnen we excelleren.

4. Hostmanship en Kernwaarden

Om de inwoners excellente dienstverlening te bieden, gebruiken we de principes van hostmanship en hebben we kernwaarden opgesteld. We streven immers naar een 9 voor dienstverlening.

De legitimatie van de gemeente hangt voor een belangrijk deel af van het gedrag van ons allemaal. Dienstverlening is mensenwerk. De houding en het gedrag van al onze medewerkers, bestuurders en raadsleden zijn doorslaggevend voor hoe inwoners naar de gemeente kijken en de gemeente waarderen.
Voor excellente dienstverlening is de houding en het gedrag van iedereen, (medewerkers, college- en raadsleden) van groot belang. De top van de organisatie geeft hierin het juiste voorbeeld .Het management, het college en de raad dragen de voorwaarden voor excellente dienstverlening uit..

We werken als gemeente met zoveel kaders, wetten en regels dat het gevaar van bureaucratisme (een doorgeschoten vorm van bureacrate) al snel op de loer ligt. Door hostmanship centraal te stellen willen we dat voorkomen.

Om richting te geven aan de gewenste houding en gedrag van iedereen, zijn de elementen van hostmanship leidend binnen de gemeente West Betuwe.
Deze principes zijn:

- Dienstbaar zijn
- Het geheel zien
- Verantwoordelijkheid nemen
- Compassie tonen
- Dialoog voeren
- Kennis hebben

De principes van hostmanship hebben we voor West Betuwe vertaald in zes kernwaarden:

- Vakbekwaam
- Dienstverlenend
- Mensgericht
- Vertrouwen
- Gedreven
- Durf

Deze kernwaarden zijn de bouwstenen van de cultuur in onze organisatie. Ze gaan over wat we dagelijks doen omdat we in deze waarden geloven. Ze gaan ook over hoe wij binnen de organisatie van de gemeente West Betuwe met elkaar omgaan en onze diensten verlenen aan onze inwoners. Onze kernwaarden zijn ons ethisch en praktisch kompas en baken.

Om duidelijk te maken wat we met deze kernwaarden bedoelen, heeft een grote groep collega's 'Ik-teksten' gemaakt. Deze 'ik-teksten' staan in de bijlage.

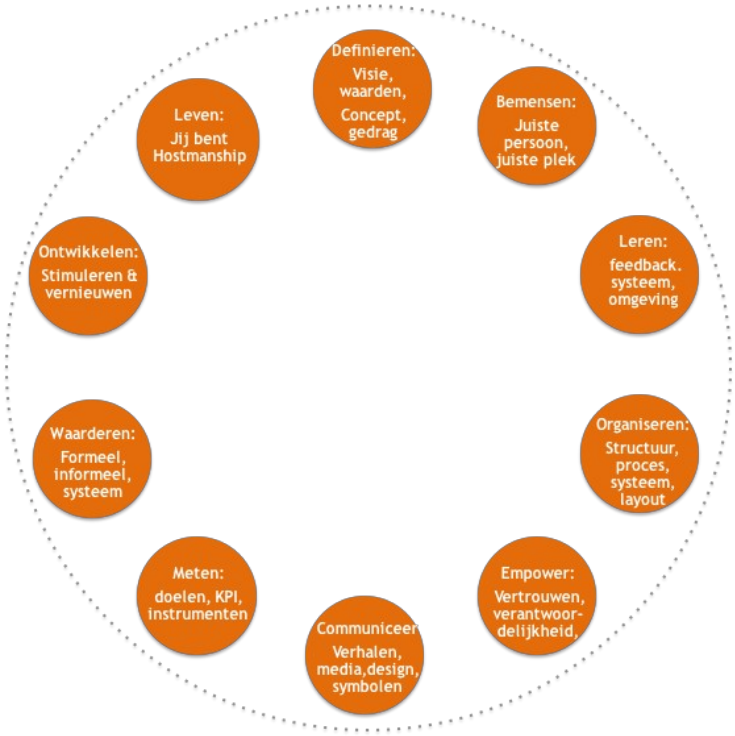
Op deze kernwaarden zijn wij allemaal aanspreekbaar, of je nu medewerker, leidinggevende, directielid of bestuurder bent. De top van de organisatie draagt de kernwaarden ook uit en geeft zelf het goede voorbeeld.

De kernwaarden zijn zichtbaar in onze organisatie en worden door iedereen doorleefd en uitgedragen.
De kernwaarden bepalen ook onze uitstraling als organisatie naar buiten. Dit betekent dat wij al onze processen en handelwijzen regelmatig screenen of ze nog overeenkomen met onze kernwaarden en de principes van hostmanship.

5. Hoe realiseren we een hostmanship cultuur?

Het realiseren van een hostmanship cultuur in West Betuwe vraagt een doordachte aanpak. Er bestaat geen ‘blauwdruk’ voor, iedere organisatie is uniek en vraagt een eigen aanpak.

De 10 sleutels voor hostmanship die hieronder zijn afgebeeld bieden een handvat bij het realiseren van de gewenste cultuur. Op alle elementen willen we hostmanship laten doorklinken. Aan de hand van de sleutels kunnen we nagaan waar we het hostmanship nog willen versterken.



Leidinggevenden en medewerkers

In het profiel van de nieuw te werven leidinggevenden staan dienstverlening en hostmanship centraal. Bij de werving en selectie zal hier bijzondere aandacht aan besteed worden.
Dit doen we door onder andere een assessment op hostmanship af te nemen.
Wanneer de leidinggevenden van West Betuwe bekend zijn volgt een Management Development-traject voor het gehele nieuwe management.

Voor de medewerkers organiseren we ook een opleidingsprogramma. Zo weet je als medewerker wat er van je verwacht wordt in de nieuwe gemeente.

Binnen alle domeinen leiden we een aantal hostmanshipcoaches op. Zij gaan medewerkers, in hun dagelijks werk, coachen op houding en gedrag voor hostmanship.

6. Onze dienstverleningsprincipes

We bieden als gemeente veel verschillende producten aan onze inwoners. Vaak zijn onze inwoners blij met de hulp of ondersteuning die we geven. Als gemeente hebben we ook handhavende taken. Dan is het logisch dat we niet iedere inwoner kunnen bieden wat hij wil. Toch hanteren we ook hier onze dienstverleningsprincipes.

We werken dichtbij

We staan letterlijk en figuurlijk dicht bij onze inwoners.

Letterlijk: We zijn fysiek dichtbij en aanwezig in de kernen. Doordat we gebiedsgericht werken hebben we veel contact met de inwoners. Ook bieden we veel producten en diensten aan in het gebied of aan huis bij de inwoners.

Figuurlijk: we snappen waar en hoe onze inwoners leven. We snappen wat er in hen en in hun omgeving omgaat. We blijven voortdurend met onze inwoners in gesprek om dit beeld steeds beter te krijgen en bij te stellen. We kijken naar de mens achter de vraag.
We tonen compassie. Dat vraagt van ons inleven en empathisch vermogen.

In de praktijk:
Door langs te gaan als iemand een vergunning aanvraagt, maken we van een standaard product, toch maatwerk voor de inwoner.

We werken op maat

We maken onze dienstverlening zoveel mogelijk persoonlijk op maat. We denken mee, zoeken naar oplossingen en antwoorden op maat.
We stoppen niet bij het uitleggen van het proces, we willen dat de inwoners ervaren dat we er voor hen zijn.
We helpen de inwoners door procedures heen als deze ingewikkeld zijn.
We verplaatsen ons in de inwoner en zoeken samen naar de juiste oplossing.

De inwoner komt altijd van rechts

De vraag van de inwoner heeft altijd voorrang. We willen dat inwoners dat zo ervaren in hun contact met de gemeente.

Het afhandelen van een aanvraag van een inwoner terwijl je ook een telefoontje van een andere inwoner binnenkrijgt, vraagt om prioritering. Hoe geef ik beide inwoners nu het gevoel dat ze van rechts komen. Inwoners mogen geen last hebben van ons organisatorische proces. We gaan dit goed organiseren.

Om inwoners te laten merken dat ze altijd van rechts komen, richten we onze organisatie in op de vraag van de inwoners. Houding en gedrag van al onze medewerkers , college en raad is van doorslaggevend belang om hostmanship ook werkelijk in de praktijk te brengen. We investeren, inspireren, scholen en sturen hier voortdurend op.

Er zijn altijd meerdere kanalen beschikbaar voor de dienstverlening

Om de inwoners goed te kunnen helpen, geven we waar mogelijk, meerdere mogelijkheden om diensten aan te vragen en te ontvangen. Soms lukt dit niet omdat er wettelijke eisen gesteld worden aan de aanvraag of levering van een dienst.
In vaktermen zeggen we: 'We gebruiken meerdere kanalen' (schriftelijk, telefonisch, digitaal, persoonlijk) en de inwoner bepaalt zelf welk kanaal zijn of haar voorkeur heeft.

We brengen de inwoner zo snel mogelijk rechtstreeks in contact met collega's die weten waar de vraag van de inwoner over gaat

De gemeente West Betuwe levert aan haar inwoners een groot aantal producten en diensten waar vaak specifieke kennis voor nodig is.

De informatie die wij als gemeente geven, is betrouwbaar en helpt de inwoner daadwerkelijk verder. Een keer doorverbinden of teruggebeld worden is niet erg als de inwoner dan maar het juiste antwoord krijgt en ook echt geholpen is.

Dit betekent dat we in West Betuwe de bereikbaarheid van al onze medewerkers goed moeten organiseren. Dit doen we door een slimme combinatie te maken van een algemeen Klant Contact Centrum (KCC) en vak-KCC's die we, waar nodig, in de verschillende domeinen inrichten. Uitgangspunt om een vak-KCC in te richten, is de mate van complexiteit van de vragen.

7. Houding en Gedrag

Dienstverlening vanuit hostmanship lukt alleen als we tijd en aandacht besteden aan houding en gedrag. Zo komt gastheerschap in het DNA van onze gemeente. Excelleren in menselijk contact kan alleen als de cultuur dat mogelijk maakt.
Samen zetten we dienstverlening op de agenda. Onze ervaringen in de praktijk en de signalen die we zien, bespreken we in teamoverleggen en gesprekscycli, zo houden we de aandacht voor dienstverlening voortdurend vast.

Onze grondhouding

In dit dienstverleningsconcept geven we een aantal voorbeelden van welke grondhouding we verwachten van elkaar. In de 'ik teksten' in de bijlagen worden nog meer voorbeelden gegeven van het gedrag dat we bedoelen.

- In alles wat we doen stellen we de inwoner centraal.
- We zijn open en integer, we hebben geen dubbele agenda's. Hier houden we elkaar scherp op.
- We zoeken elkaar (waar nodig) tijdig op in het proces, brengen samen de context in kaart en begrijpen elkaars belangen en (on)mogelijkheden. Daarbij nemen we alle perspectieven mee in onze afwegingen. De inwoners staan daarbij voorop, daarna volgen regels en organisatie. Per vraagstuk bepalen we wat zwaarder weegt.
- We doen vanuit onze functie en rol wat we wél kunnen voor de inwoners.
- We wenden onze creativiteit aan
- We juichen het onverwachtse toe
- We denken in mogelijkheden
- Soms ligt de oplossing buiten de gebaande paden en is lef nodig om tot de juiste oplossingen te komen. Dit kunnen we altijd uitleggen.
- We kijken over de grenzen van ons eigen werk heen naar onze algemene rol als gemeente
- We winden er geen doekjes om, verschuilen ons niet achter elkaar, achter procedures of wollig jargon. "Nee" is ook een antwoord, als we het maar uitleggen.
- We doen beloften die we kunnen waarmaken.
- We bieden kwaliteit; in onze benadering, in het proces dat inwoners bij ons doorlopen en op inhoud; we streven altijd naar het geven van het juiste antwoord.
- We zien het geheel. We beseffen dat we onderdeel zijn van een groter geheel. De vraag die een inwoner heeft kan onderdeel zijn van een bredere (aan)vraag. We werken in vertrouwen integraal aan het oplossen van vraagstukken, waarbij het perspectief van de inwoners altijd leidend is.

Interne afspraken

Om waar te maken dat de inwoner altijd van rechts komt, is een aantal algemene afspraken van belang door de hele organisatie heen:

- Alle medewerkers zijn verantwoordelijk voor hun eigen bereikbaarheid en beschikbaarheid en die van de gemeente als geheel.
  Dat houdt in dat je minimaal zorgt voor een correct ingesproken voicemail, een bijgewerkte en toegankelijke agenda en een afwezigheidsassistent die verwijst naar een collega die een inwoner (of interne collega) verder kan helpen als dat nodig is.
  We zorgen met elkaar dat de gemeente bereikbaar is.

- Zowel intern als extern geldt: afspraak is afspraak.
  We zorgen dat inwoners op ons kunnen rekenen, we maken concrete afspraken wanneer we terugbellen of iets leveren en we komen deze afspraken altijd na. Desnoods schakelen we een collega in om onze beloften waar te maken.

- We realiseren ons dat de afspraken met interne collega's net zo belangrijk zijn om de dienstverlening aan de inwoners te garanderen. Als onverhoopt iets anders loopt dan verwacht, communiceren we dit oprecht en direct met de inwoners. Niet communiceren is erger dan iemand vertellen dat iets niet (op tijd) lukt.

- Terugbelnotities hebben prioriteit
  Wanneer een collega een terugbelnotitie voor je heeft gemaakt, bel je terug. Liefst dezelfde dag maar uiterlijk de volgende dag. We zijn gezamenlijk verantwoordelijk dat de inwoners de gemeente betrouwbaar vinden.
  Als je een terugbelnotitie maakt voor een collega check dan in zijn of haar agenda of de collega in staat is om de volgende dag terug te bellen. Zo nodig check je zelf nog even of de inwoner al teruggebeld is (warme overdracht).

- We schrijven begrijpelijk, altijd en overal.
  In al onze schriftelijke uitingen schrijven we op B1-niveau. Dat geldt voor brieven, B&W-voorstellen, raadsvoorstellen en digitale uitingen. We besteden extra aandacht aan laaggeletterden. Bijvoorbeeld door met beeldmateriaal te werken in plaats van met (veel) tekst.

- Klachten en bezwaren zijn gratis organisatieadvies
  Klachten en bezwaren helpen ons om de dienstverlening te verbeteren. Ongeacht de wettelijke termijnen voor afhandeling nemen we altijd binnen vijf werkdagen persoonlijk contact op om te kijken of zaken snel opgelost kunnen worden. Hiermee voorkomen we dat

we onnodig in juridische procedures komen. We zoeken naar snelle en praktische oplossingen. Ook mediation is een manier om dit te bereiken.

We sturen actief op deze interne afspraken. We spreken elkaar aan op gedrag en organiseren werkprocessen om de afspraken na te komen. Waar nodig maken we gebruik van systemen om de afspraken te bewaken.

8. De kanalen voor dienstverlening

De gemeente West Betuwe heeft meerdere manieren om met de inwoners in contact te zijn. Dit noemen we de verschillende kanalen.

In de gemeente West Betuwe kiest de inwoner het kanaal.Of de inwoner het digitaal of persoonlijk wil: wij organiseren het!
Soms zijn er wettelijke eisen gesteld aan het kanaal dat gebruikt moet worden. Als iets wettelijk alleen digitaal mag worden aangevraagd helpen we inwoners, die daar hulp bij nodig hebben, persoonlijk om hun aanvraag te doen.
Er zijn ook producten waarbij het wettelijk verplicht is dat we iemand persoonlijk zien. Die producten kunnen dan niet digitaal.

Persoonlijk

De gemeente West Betuwe wil de inwoners laten voelen dat we dichtbij en op maat werken. Daarom vinden we persoonlijk contact heel belangrijk. Dit persoonlijk contact kan op veel manieren vorm krijgen. Het kan gaan om een persoonlijk gesprek bij een vergunningaanvraag maar ook een gesprek met een inhoudelijk deskundige op locatie. Ook digitale dienstverlening kan heel goed persoonlijk zijn zoals een Whats appbericht.

Het persoonlijke kanaal is heel geschikt voor complexe producten waarbij het van belang is om de totale situatie in beeld te hebben. Ook zijn er producten waar het wettelijk is voorgeschreven dat iemand persoonlijk gezien moet worden.

In de praktijk:
In alle processen is het persoonlijke element ingebed, ook in de digitale activiteiten. Dat kan betekenen dat we een gesprek aangaan met een inwoner, maar het kan ook doordat we een (standaard) mail sturen met een vorm van personalisatie erin, of doordat we op de website mensen het gevoel geven dat we ze (h)erkennen. En het kan betekenen dat een inwoner een digitaal proces uitvoert, maar daar wél persoonlijk bij geholpen wordt door een medewerker.

Een deel van onze dienstverlening bieden we in de kernen aan. Dit doen we door gebiedsgericht te werken. Dit is uitgewerkt in het document “gebiedsgericht werken”.
Vooralsnog hebben we de gemeente ingedeeld in vijf gebieden. Per gebied gaan we werken met een gebiedsmakelaar sociaal en een gebiedsmakelaar fysiek. Deze medewerkers organiseren een netwerk organisatie in het gebied met allerlei diensten en organisaties die ook actief zijn in de kernen.
In de vijf gebieden richten we fysieke plekken in waar inwoners, partners waar we in de gebieden mee samenwerken en medewerkers elkaar kunnen ontmoeten. Op deze plaatsen kunnen bepaalde producten en diensten ook persoonlijk geleverd worden.

Persoonlijk contact voor onze dienstverlening is ook mogelijk op de centrale locatie in Geldermalsen. Zowel de inrichting van het gebouw als de persoonlijke ontvangst (gastvrouwen/heren) zorgen ervoor dat de inwoner zich welkom voelt.

Het gesprek
In het persoonlijk contact is het voeren van ‘het goede gesprek’ van groot belang. Bij deze gesprekken kunnen de volgende elementen helpen:

- We stellen de vraag van de inwoner centraal. De oplossing is voor de inwoner belangrijk, niet de regels die leiden tot die oplossing.
- We leven ons in de vraag van de inwoners in, bereiden ons daarop voor en denken mee met mogelijke oplossingen.
- We zoeken naar de vraag achter de vraag; doorvragen is onze tweede natuur. Want we willen graag snappen wat er speelt.
- We toetsen altijd bij de inwoner of alles duidelijk is en sluiten het proces bij voorkeur af met een persoonlijke terugkoppeling.
- We zorgen dat we in het gesprek dat we voeren écht luisteren.
- We managen verwachtingen: we zijn helder over mogelijkheden, geven goed inzicht in het proces en zijn duidelijk in tekst en uitleg.
- Onze communicatie is deskundig en professioneel en altijd vol inlevingsvermogen en begrip voor de impact van onze beslissing.
- We communiceren duidelijk wat we kunnen en gaan doen; hierin hebben we een actieve houding.
- We koppelen resultaten en/of voortgang altijd terug. We managen verwachtingen, we stemmen af over het proces en over ieders verantwoordelijkheid.
- We formuleren helder en simpel.

- **Openingstijden**

Uitgangspunt is dat we met de openingstijden van de gemeente aansluiten op de behoefte van onze inwoners. Dat kan betekenen dat we ook kijken naar wat de openingstijden van winkels in de buurt zijn zodat inwoners hun bezoek goed kunnen combineren. We weten dat veel inwoners overdag werken en dat ze graag 's avonds, in het weekend of op woensdagmiddag hun gemeentelijke zaken willen regelen. Zo organiseren we inspraakbijeenkomsten met inwoners voornamelijk 's avonds en maken we afspraken met ouderen en jongeren zoveel mogelijk op tijdstippen die aansluiten bij hun leefpatroon.

Op de centrale locatie in Geldermalsen gaan we voor de producten van Burgerzaken met een combinatie van vrije inloop en 'werken op afspraak'. Kiezen inwoners voor een afspraak dan helpen we ze snel en op tijd. Maken inwoners geen afspraak dan bestaat de kans dat ze wat langer moeten wachten.
In het eerste jaar blijven de locaties voor burgerzaken producten in Lingewaal en Neerijnen nog open. Zij houden dezelfde openingstijden als de huidige gemeenten.
In 2019 worden de openingstijden voor de gemeente West Betuwe bepaald op basis van de ervaringen van de inwoners.

Vrije inloop is niet voor alle producten mogelijk omdat het niet mogelijk is om alle specialisten altijd beschikbaar te hebben en we de tijd willen nemen voor gesprekken. Wel is het altijd mogelijk om een afspraak met een specialist te maken op een tijdstip dat het de inwoner uitkomt. Bij de inrichting van de domeinen werken we dit nader uit.

- **Afspraak thuis of op locatie**

Ook is persoonlijk contact mogelijk aan de keukentafel bij mensen thuis. Uitgangspunt is dat dit van toegevoegde waarde is voor de kwaliteit van het product dat we leveren of als dit de wens is van de inwoner.

Producten die zich hier goed voor lenen zijn bijvoorbeeld de individuele aanvragen in het sociaal domein, vergunningen voor evenementen of bouwvergunningen.
Door bij mensen thuis te komen, krijgen we een beter beeld van de aanvraag en alle omstandigheden die meespelen. Zo kunnen we onze dienstverlening beter afstemmen op de vraag van onze inwoners, leren we inwoners beter kennen en weten we beter wat er speelt.

We kunnen ook op locatie met inwoners afspreken. Hiervoor kunnen uiteenlopende redenen zijn. We stellen hiervoor geen strakke regels op. We trainen onze medewerkers zo dat ze aan de telefoon goed kunnen inschatten wanneer bijvoorbeeld het samen invullen van aanvragen met inwoners beter op locatie kan plaatsvinden.

Natuurlijk hebben we hierbij ook oog voor de veiligheid van de medewerkers. Waar nodig kunnen collega's samen op huisbezoek gaan of ~~of~~ een andere oplossing bedenken. ~~om iemand toch op de centrale locatie te helpen.~~ Door onze inwoners te kennen en te weten wat er speelt, kunnen we de

dienstverlening op maat leveren. Dit vergt van onze medewerkers creativiteit in het zoeken naar oplossingen om mensen echt te helpen en de dienstverlening mogelijk te maken.

- **Producten thuis bezorgen**

Een van de oplossingen om maatwerk te leveren is de mogelijkheid om producten thuis te bezorgen. Gelet op de omvang van ons grondgebied willen we deze mogelijkheden optimaal benutten. Hier kunnen extra kosten ~~zal een kostendekkend tarief~~ voor worden gerekend aan de inwoners. Dit wordt verder uitgewerkt in het publiek domein.

- **Betalingen**

Inwoners aan wie we op de centrale locatie in Geldermalsen producten verstrekken, kunnen met alle wettelijke betaalmiddelen afrekenen.
Om veiligheidsredenen kiezen we bij het thuisbezorgen of de dienstverlening op locatie, in principe alleen voor betalen via pin. Als dat nodig is, zoeken we naar creatieve oplossingen.

Telefoon

In het oude KCC-concept was het doel om 80% van de vragen aan de voorkant af te handelen. Inmiddels weten we dat we inwoners beter kunnen helpen als ze zo snel mogelijk met de juiste vakinhoudelijke mensen in contact komen. We investeren dus liever in goede vak-KCC's dan in zoveel mogelijk vragen in het eerste contact te kunnen beantwoorden.

Voor het telefonische kanaal werken we met Klant Contact Centra (KCC's).
Het algemene KCC kan algemene, informatieve vragen direct beantwoorden en verbindt door naar~~,~~ de vak-KCC~~'~~'s bij vragen die in een specifiek domein horen. Het publieke domein is verantwoordelijk voor het algemene KCC.

In de vak-KCC's kan vaak beter worden ingeschat waar de inwoner op dat moment het beste mee geholpen is. Het vak-KCC is goed op de hoogte van de werkzaamheden binnen het domein en weet altijd welke medewerker welke vraag kan beantwoorden.
Het vak-KCC heeft inzicht in de bijgewerkte agenda's van de collega's en heeft inzicht in de status van aanvragen binnen het domein en weet wat er speelt.
In het vak-KCC van het sociaal domein kan bijvoorbeeld direct een brede vraagverheldering gedaan worden door iemand met een zorgachtergrond. Deze medewerker kan inschatten of er sprake is van een spoedsituatie. Ook kunnen de medewerkers eenvoudige zaken direct telefonisch regelen.
Ook bij vergunningaanvragen heeft de inwoner of de projectontwikkelaar liever iemand aan de telefoon die goed kan inschatten wat er moet gebeuren.

Met een vak-KCC kunnen we ook de bereikbaarheid van de overige medewerkers binnen het domein beter organiseren. In West Betuwe willen we dat medewerkers veel contact hebben met inwoners. Dat betekent ook dat medewerkers steeds vaker niet achter hun bureau zitten maar in de

kernen aanwezig zullen zijn. Om ondertussen ook de vragen van de andere inwoners goed te kunnen beantwoorden, is de inrichting van een goed vak-KCC noodzakelijk.

De KCC's gebruiken een gezamenlijk systeem waarin de verschillende KCC's de vraagafhandeling kunnen bewaken. Dit voorkomt ook dat vragen tussen wal en schip komen en dat inwoners te lang op een antwoord moeten wachten.
Ook vragen die eigenlijk bij de verbonden partijen thuishoren, dragen we warm over. Het KCC voelt zich verantwoordelijk voor de juiste afhandeling van de vraag. Dat kan ook betekenen dat we zelf contact opnemen met de verbonden partij om er zeker van te zijn dat de inwoner goed geholpen wordt.

Voor iedere vraag is altijd iemand 'de eigenaar van de vraag'. Medewerkers stemmen onderling af wie de eigenaar van de vraag is en wie de beantwoording naar de inwoner doet. Dat kan het KCC zijn maar ook de inhoudelijk medewerker.
De medewerker waar de vraag binnenkomt, laat de vraag/ casus pas los als hij/zij zeker weet dat er voor beantwoording gezorgd wordt. Dat vraagt om goede overdracht, verantwoordelijkheid en vertrouwen.

Wanneer een vraag niet binnen hetzelfde domein beantwoord kan worden, stemmen de domeinen onderling af over de antwoorden en geven eenduidig antwoord namens de gemeente. Ook hier bij worden afspraken gemaakt wie de eigenaar van de vraag is.

De vak-KCC's hebben ook een eigen telefoonnummer dat inwoners rechtstreeks kunnen bellen. Dit voorkomt onnodig doorverbinden. Deze nummers communiceren we ook naar buiten.

De organisatie en bemensing van het vak-KCC valt onder de verantwoordelijkheid van het domein zelf. Op die manier blijft ieder domein betrokken bij de klantvraag en is de afstand tussen het vak-KCC en de vakafdelingen zo klein mogelijk. Domeinen kunnen er voor kiezen om hun telefoonmedewerkers ook andere werkzaamheden te laten verrichten.

Digitaal

Goede digitale dienstverlening is het fundament onder de dienstverlening in West Betuwe. We hebben excellente digitalisering nodig om persoonlijke dienstverlening goed uit te kunnen voeren.

De ontwikkelingen in de techniek gaan snel. Wat gisteren nog niet kon, is morgen al weer bijna verouderd. Als West Betuwe willen we steeds zoeken naar mogelijkheden om de dienstverlening aan onze inwoners te verbeteren.

Inwoners raken gewend aan dienstverlening van bedrijven die wel 24 uur per dag bereikbaar zijn en hun producten de volgende dag al kunnen leveren.
Waar dat mogelijk is, stellen we ook zoveel mogelijk producten en diensten via het digitale kanaal 24/7 en in selfservice beschikbaar.

Ook in een digitale wereld maakt de menselijke maat het verschil. Daarom personaliseren we onze digitale producten, diensten en berichten zo veel mogelijk. Denk bij voorbeeld aan het versturen van een WhatsApp- berichtje als het paspoort opgehaald kan worden. Binnen de domeinen werken we verder uit waar dit soort gepersonaliseerde digitale dienstverlening nog meer kan helpen.

Natuurlijk is het efficiënt om vergunningen digitaal aan te laten vragen. Voor de omgevingsvergunningen is dit zelfs de enige manier. Toch zien we vaak dat verenigingen of inwoners die een evenement organiseren of willen verbouwen, het ingewikkeld vinden om de digitale aanvraag goed in te vullen. In zo'n geval kunnen we mensen ondersteunen bij het invullen van de aanvraag. Ons voordeel is dan dat de afhandeling van de aanvraag veel sneller gaat omdat alles goed is ingevuld.

Waar nodig ondersteunen we inwoners met het invullen van formulieren.

Voor zoveel mogelijk producten kunnen inwoners zelf via track and trace de voortgang van de dienstverlening volgen.

- **Live chat en 'bel me-button'**

Met onder andere live chat ondersteunen we onze inwoners als zij digitaal hun producten aanvragen. Wij zorgen dat inwoners die minder digitaal vaardig zijn onze digitale wegen ook kunnen gebruiken. Op de website komt er naast de live chat button ook een button 'bel me'. Inwoners die er zelf niet uitkomen, bellen we dan terug en geven we de juiste ondersteuning. Uiteraard staan naast het digitale kanaal ook het persoonlijke en het telefonische kanaal open.
Inwoners die tijdens openingstijden van de gemeente gebruik maken van deze buttons, helpen we direct. Buiten de openingstijden sturen we een geautomatiseerde reactie waarin staat dat we de volgende werkdag contact opnemen als de inwoner zijn of haar telefoonnummer achterlaat.

- **De website**

We zorgen voor een toegankelijke website die aansluit bij de laatste ontwikkelingen. De informatie op de website is altijd actueel en correct.
Voor een goed beheer van de website is de samenwerking nodig tussen het inhoudelijke domein die voor de juiste informatie moet zorgen en communicatie die waakt over de eenduidigheid van informatieverstrekking en de beeldvorming rond de gemeente. Regelmatig testen wij onze website met inwoners om na te gaan hoe toegankelijk onze digitale producten en diensten zijn.

- **De mailbox**

De algemene mailbox van de gemeente West Betuwe wordt beheerd door het algemene KCC. Zij registreren de mail in het zaaksysteem en zetten de zaak door naar de vak-KCC's / medewerker diede zaak afhandelt.
De vak-KCC's hebben ook een eigen mailadres als dat de dienstverlening ten goede komt.
We sturen altijd een automatische ontvangstbevestiging met daarin het vervolg proces. In de ontvangstbevestiging kan ook staan dat een inwoner ook gebruik kan maken van de live chat tijdens kantoortijden.

- ***Social media***

Veel van onze inwoners zijn actief op social media. Hier ontmoeten inwoners elkaar virtueel en bespreken ze zaken die soms ook van belang zijn voor de gemeente of waar de gemeente een rol in kan spelen. In deze virtuele wereld wil de gemeente ook aanwezig zijn.
Wij communiceren ook met onze inwoners via de digitale kanalen van zijn/haar voorkeur: WhatsApp, Facebook, Twitter, Instagram.
Op die manier weten we wat er speelt in de virtuele wereld over onze gemeente. We gebruiken hier een monitoringinstrument (Obi4one) voor. De informatie uit deze monitoring delen we met de medewerkers of bestuurders. In de bouwfase wordt besloten of deze taak belegd wordt bij communicatie in het domein Strategie, regie en ondersteuning of bij het publiek domein.

Post

Het proces van de postverwerking beleggen we bij BWB. De post komt digitaal bij de gemeente binnen. Via een zaaksysteem koppelt BWB de poststukken aan de juiste dossiers en komt het in de werkvoorraad van de juiste medewerker. Om de dienstverlening snel en efficiënt te laten verlopen, is het van groot belang dat de afdeling van BWB die dit organiseert de organisatie en de mensen kent en zo de digitale post zo snel mogelijk op de juiste plaats kan brengen.
Per product wordt binnen de domeinen het afhandelingsproces ingericht met de passende termijnen. Algemene norm is dat er altijd binnen één werkdag een ontvangstbevestiging met de naam van een contactpersoon (vak-KCC) aan de inwoner gestuurd wordt.
De domeinen en BWB maken verdere afspraken over het sturen van de standaard ontvangstbevestigingen.

8. Borging van dienstverlening

Om voortdurend aandacht te houden voor dienstverlening binnen West Betuwe borgen we het hostmanship en het dienstverleningsconcept. Dit doen we door te werken met een kwaliteitsbewakingssysteem.

We monitoren onze dienstverlening voortdurend met behulp van klanttevredenheidsonderzoeken voor de verschillende producten en diensten. Deze onderzoeken moeten geen papieren tijger of automatismen worden. We zoeken naar methoden waar we werkelijk iets mee kunnen en die ons dichter bij de inwoners brengen. We willen leren van goede én minder goede voorbeelden en willen handvatten hebben om doorlopend te blijven excelleren.

We willen weten wat er speelt. We verzamelen de ervaringen van onze inwoners via persoonlijke gesprekken, kwantitatieve onderzoeken en vernieuwende manieren. Hiermee laten we de inwoners ook merken dat we de dienstverlening serieus nemen. We besteden aandacht aan de informatievoorziening (o.a big data) om de wens/ behoefte van de inwoners in beeld te brengen en onze dienstverlening daar op aan te passen.

We verdiepen ons constant in de wensen en behoeften, context en belangen van de inwoners. We gaan daarover doorlopend binnen en buiten de organisatie het gesprek aan. Dat vraagt flexibiliteit en openheid van de organisatie. We zetten het instrument van de klantreizen in om onze dienstverlening steeds aan te passen aan de behoeften van de inwoners.

We benoemen op strategisch niveau een ‘opgave regisseur/programmamanager’ Dienstverlening. Deze regisseur houdt de aandacht voor dienstverlening door de hele organisatie voortdurend scherp. Ook wordt vanuit deze functie een kwaliteitsbewakingssysteem opgezet. Daarmee wordt dienstverlening een aandachtspunt voor de hele organisatie.

We maken de resultaten van onze dienstverlening inzichtelijk in de organisatie op productniveau en op teamniveau. Dit geeft ons inzicht in waar we het goed doen en waar het beter kan. Op basis van input van inwoners en de interne organisatie passen we waar nodig onze manier van werken aan.

Om hostmanship in ons DNA te krijgen en te houden, is permanente scholing en sturing noodzakelijk. Een keer uitleggen en inspireren is hiervoor niet genoeg.

9. Verbonden partijen

Een deel van onze dienstverlening wordt aangeboden via verbonden partijen. Wanneer wij diensten onderbrengen bij verbonden partijen dan is ons dienstverleningsconcept leidend voor hun dienstverlening.
Om dit te realiseren is een proces nodig samen met deze verbonden partijen. In de afgelopen jaren hebben wij met de verbonden partijen prestatieafspraken gemaakt waarin dienstverlening en hostmanship nog niet centraal stonden.

Ook deze verbonden partijen moeten in de gelegenheid gesteld worden om de omslag naar onze dienstverleningsvisie te maken. We maken met de verbonden partijen concrete afspraken over dit proces.

10. Privacy en informatiebeveiliging

In haar dienstverlening maakt de gemeente veel gebruik van persoonsgegevens van inwoners. De inrichting van de dienstverlening vindt volgens de laatste inzichten van de Algemene verordening gegevensbescherming (AVG) en de privacyrichtlijnen plaats.

11. Dienstverlening versus kosten

Excellente dienstverlening brengt kosten met zich mee. Wanneer de eerste ontwerpen van de verschillende processen klaar zijn dan kan een globale doorrekening gemaakt worden van de kosten van de dienstverlening.

Het kan zijn dat het meer kost om aandacht te geven aan mensen en maatwerk te leveren. Het kan ook zijn dat deze kosten terugverdiend worden omdat het aantal klachten en juridische procedures af neemt als mensen goed begrijpen waarom ze iets niet krijgen.

Bij het ontwerpen van de nieuwe gemeente West Betuwe zal per proces gekeken worden wat de beste mix is van excellente dienstverlening en betaalbaarheid. Dit vraagt om creatieve oplossingen waarin ook de menselijke maat centraal zal blijven staan.

Bijlage 1
Kernwaarden en ik-teksten

De kernwaarden beschrijven de gewenste cultuur en de onderstaande ik-teksten zijn de uitwerkingen daarvan in houding en gedrag.

Vakbekwaam
Ik zorg er voor dat ik blijf groeien en ontwikkelen binnen mijn vakgebied en binnen de context van mijn functie om de inwoners en de organisatie goed van dienst te zijn.
Ik begrijp dat we werken voor het maatschappelijk belang en overzie zowel de korte als de lange termijn effecten van mijn keuzes.
Ik ben erop gericht om mijn kennis en ervaring te delen en op betrouwbare wijze in praktijk te brengen.
Dienstverlenend
Ik ben toegankelijk en stel mij flexibel op in samenwerking met inwoners en collega's.
Ik denk altijd mee met de ander en reageer tijdig en adequaat.
Ik denk vanzelfsprekend in mogelijkheden.
Ik leg verbindingen waar ik kan om een zo goed mogelijk resultaat voor iedereen te bereiken.
Ik stel reële doelen en schep reële verwachtingen.
In mijn communicatie ben ik eenduidig en zorgvuldig.
Mensgericht
Ik heb daadwerkelijk contact van mens tot mens.
Ik vind het belangrijk om begrip te tonen voor de emoties en de situatie van de ander.
Ik doe dit op informele manier en op basis van gelijkwaardigheid.
Ik verplaats mij in hoe de ander geholpen wil worden door open te staan, te luisteren en vragen te stellen.
Vertrouwen
Ik ben integer en ga zorgvuldig om met wat mij ter ore komt.
In de communicatie en samenwerking ga ik altijd uit van de goede intenties van de ander.
Ik kan in veiligheid zeggen tegen anderen wat ik denk en voel.
En dat kunnen anderen ook bij mij.
Ik geloof in mezelf en in anderen.
Ik vertrouw ieders eigen manier van denken of werken.
Ik toon vertrouwen door met open vizier te luisteren naar anderen.
Gedreven
Ik werk met enthousiasme en voel me betrokken bij mijn omgeving en bij wat ik doe.
Ik voel me verantwoordelijk voor zowel mijn eigen resultaten als voor de gezamenlijke resultaten.
Ik geef niet snel op.
Ik aarzel niet om extra stappen te zetten om doelen te bereiken.
Bij tegenslag kan ik mezelf en anderen (blijven) motiveren.

Durf
Ik heb een onderzoekende houding en sta open voor nieuwe mogelijkheden en ideeën.
Ik neem het initiatief om ideeën in te brengen als ik zie dat iets beter kan.
Ik durf en mag buiten de kaders denken als dat tot verbetering leidt.
Ik praat over fouten/ongewenste resultaten zodat we er samen van kunnen leren.
Ik denk na over mezelf ik durf feedback te vragen en te ontvangen.
Anderen feedback geven ga ik niet uit de weg.
Ik ben leergierig en leer door het gesprek aan te gaan met andersdenkenden.