

Visie op Dienstverlening

Mei 2019

Inhoudsopgave

Hoofdstuk 1 Inleiding	2
Hoofdstuk 2 Trends en ontwikkelingen	3
2.1 Waar staan we nu?	3
2.2 De grootste veranderingen	3
2.3 Vertaling naar een nieuwe visie	4
Hoofdstuk 3. Visie	6
3.1 Uitgangspunten voor dienstverlening en interactie	6
3.2 Samenhangend beleid	9
Hoofdstuk 4 Uitvoering	10
4.1 Uitvoeringsagenda	10
4.2 Middelen	11
4.3 Voortgang en bijstelling	11
4.4 Planning	11
Bijlage 1 Uitgangspunten dienstverlening door verbonden partijen	12
Bijlage 2 34 bouwstenen geprioriteerd	14

Hoofdstuk 1 Inleiding

Voor u ligt de Visie op Dienstverlening van de gemeente Doetinchem. Hiermee wordt het beleid uit 2015 geactualiseerd en sluiten we aan op de coalitieagenda Doetinchem werkt Samen. In dit document beschrijven we de gezamenlijke Doetinchemse uitgangspunten voor klantcontact en interactie met de gemeente. Het gaat hierbij om inwoners en bedrijven. Daarbij kunnen zij verschillende rollen aannemen. Voor de inwoner is dit geschetst in (figuur 1). Als wij in deze visie van inwoner spreken bedoelen wij zowel burgers als bedrijven. Deze visie is opgesteld samen met de verbonden partijen die immers een groot deel van de uitvoering voor hun rekening nemen en geeft daarmee een gemeenschappelijke focus voor de uitvoering. Zowel de kernorganisatie als de uitvoeringsorganisaties bouwen op basis van deze visie samen verder aan concrete en praktische zaken.

Leeswijzer

We schetsen in hoofdstuk 2 de belangrijkste trends en ontwikkelingen en hun effecten op de dienstverlening waarop onze visie is gebaseerd. Hierbij maken we gebruik van de publicatie "Nieuwe routes naar beter klantcontact en interactie", opgesteld in samenwerking met o.a. de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) en VNG/KING. Hoofdstuk 3 beschrijft de vertaling van de vier thema's (burgers en bedrijven beter bedienen, buurten beter bedienen, belanghebbenden beter bedienen en bestuur en organisatie helpen (elkaar) beter te bedienen) naar de voor gemeente Doetinchem gewenste situatie. In hoofdstuk 4 staat de uitvoering centraal. Voor de komende twee jaar zijn de prioriteiten uitgewerkt op basis van de bouwstenen die deze vier thema's invullen. Omdat het verbeteren van dienstverlening een continue proces is wordt ook de monitoring en de gewenste bijstelling beschreven.

Totstandkoming

Deze Dienstverleningsvisie is tot stand gekomen in samenwerking met de afdelingen Gemeentewinkel, Regie en Samenleving, de teams communicatie, informatiemanagement en de verbonden partijen. De visie en de uitgangspunten zijn met het MT besproken en met directeuren van onze verbonden partijen. Doetinchem Spreekt is ingezet om te kijken wat extra prioriteit moet krijgen op de uitvoeringsagenda van onze digitale dienstverleningsvisie.



Figuur 1 rollen inwoners

Hoofdstuk 2 Trends en ontwikkelingen

Sinds de vorige visie op dienstverlening uit juli 2008 is er veel veranderd. Deze visie op dienstverlening was gebaseerd op het landelijke concept Antwoord©. Centraal stond het Klant Contact Centrum (KCC), dat op termijn dé ingang wordt voor nagenoeg de hele overheid. De basis hiervoor was het concept, waarbij de meeste vragen in de frontoffice kunnen worden beantwoord. We hebben de basis op orde, maar er zijn zowel technologische als organisatorische veranderingen.

2.1 Waar staan we nu?

Vanuit onze visie van dienstverlening uit 2008 hebben wij belangrijke stappen gezet in het ontwikkelen van eigentijdse dienstverlening. Hiermee hebben wij een goed vertrekpunt voor de doorontwikkeling die wij nu willen maken. Op basis van deze visie hebben wij de volgende resultaten neergezet:

- De dienstverlening van de gemeente Doetinchem is gebaseerd op de uitgangspunten van hostmanship.
- Telefonisch informatiecentrum waar alle vragen worden aangenomen en waar mogelijk beantwoord.
- Digitaal loket dat voldoet aan de toegankelijkheidseisen waarin zoveel mogelijk producten digitaal kunnen worden aangevraagd.
- Gemeentebreed gebruikt zaaksysteem dat alle productaanvragen vastlegt als basis voor onze fysieke en telefonische dienstverlening.
- Basisregistratie op orde zodat wij onze inwoners goed van dienst kunnen zijn. Wij werken vanuit het principe eenmalige registratie, meervoudig gebruik om de administratieve lasten te beperken.

2.2 De grootste veranderingen

Maar de ontwikkelingen gaan verder. Er zijn twee belangrijke ontwikkelingen die maken dat we onze dienstverlening met de tijd mee willen laten gaan.

Doetinchem als kernorganisatie

De gemeente heeft er veel taken bijgekregen. Een deel van de taken zijn op afstand gezet in uitvoeringsorganisaties. Bij de verbonden partijen BUHA en Buurtplein en bij Laborijn en ODA die vanuit een gemeenschappelijke regeling taken voor ons uitvoeren. Hiermee willen we als gemeente bereiken dat we open (van buiten naar binnen), flexibel en wendbaar kunnen zijn. De uitvoeringsorganisaties kunnen excelleren door hun dienstverlening goed op hun doelgroep af te stemmen. Wel willen we met deze uitvoeringpartners een op elkaar afgestemde keten van dienstverlening bieden en als één overheid opereren. In deze visie willen we de gezamenlijke uitgangspunten formuleren om dit te kunnen waarborgen.

Veranderende samenleving

Ook de vragen van onze inwoners veranderen. We doen en willen meer digitaal, meer online, we krijgen complexere vragen van beter voorbereide inwoners en er zijn meer kanalen die vaak allemaal gebruikt worden. Ook de bejegening tijdens de klantreis is belangrijk en niet alleen de afhandeling van het klantcontact zelf. De verhouding inwoner/ overheid verandert: de inwoner neemt meer initiatief en de overheid vindt dat ook een goede ontwikkeling. De rol van de gemeente verschuift van regelgevend naar faciliterend of zelfs loslatend.

De onderstaande zes ontwikkelingen (zie figuur 2) vragen hierbij aandacht¹.

ONTWIKKELINGEN	BETEKENIS VOOR KLANTCONTACT & INTERACTIE
persoonlijk	samen is ons vertrekpunt, vertrouwen onze basis, we doen wat we beloven, ons contact is persoonlijk en op maat, wij werken als één afdeling, snel en in één keer goed
massaal online	wij bedienen maximaal online, natuurlijk blijft telefonisch en fysiek contact als mogelijkheid beschikbaar (klik, bel, kom)
dichtbij	wij zijn 'om de hoek' en online (plaatsafhankelijk), wij zijn dichtbij op het moment dat het handig is (tijdsafhankelijk)
van buiten naar binnen	wij luisteren naar de gemeenschap en zijn dichtbij als de energie er is
samen met de buurt	wij helpen de initiatiefnemer als dat nodig is, we laten los als hulp niet nodig is en nemen het initiatief als de situatie daar om vraagt
datagedreven	wij gebruiken 'big en small data' om te voorspellen en onze dienstverlening en bedrijfsvoering te verbeteren

Figuur 2 zes ontwikkelingen rond klantcontact en interactie

2.3 Vertaling naar een nieuwe visie

Doetinchem staat uiteraard niet alleen in deze ontwikkelingen. Een samenwerkingsverband vanuit de VNG Commissie dienstverlening en informatiebeleid publiceerde "*Klantcontact & interactie met je gemeente*" met praktische bouwstenen. Met deze bouwstenen kan elke gemeente zijn voordeel doen en inspelen op de beschreven ontwikkelingen. In deze visie zetten wij deze bouwstenen centraal om onze visie uit te stippelen. Deze hebben wij als uitgangspunt genomen omdat wij ons graag aansluiten bij landelijke initiatieven die gezamenlijk worden opgepakt. Er zijn 4 thema's, 12 opgaven en 34 bouwstenen gedefinieerd.

Thema 1: Burgers en Bedrijven beter bedienen

Gemeenten willen inwoners steeds beter bedienen. Dat vraagt om het aanpassen en doorontwikkelen van het klantcontact en interactie. Het gebruik van kanalen is aan het verschuiven. Vooral het baliecontact zal naar verwachting sterk verminderen. Het digitale loket handelt steeds meer eenvoudige vragen af, maar dit moet wel op een persoonlijke manier. Inwoners stellen hun complexere vragen vervolgens via de andere kanalen. Inwoners vragen geen concrete producten maar het gaat steeds meer over het zoeken naar oplossingen.

Thema 2: Buurten beter bedienen

De relatie tussen de burgers en de overheid verandert van besloten naar open, en van formeel naar informeel. De gemeente heeft nu meerdere keuzes: loslaten, meedoen, faciliteren of regisseren. Gemeenten maken actief gebruik van bijvoorbeeld de sociale teams om buurten te ondersteunen. Ook bij de omgevingswet is participatie van omwonenden erg belangrijk. De veranderingen in de verhouding tussen de buurt en de gemeente hebben grote consequenties voor -disciplines als dienstverlening, communicatie, data en participatie.

Thema 3: Belanghebbenden beter bedienen

¹ KLANTCONTACT & INTERACTIE MET JE GEMEENTE, Slimmer, sneller en beter in 34 bouwstenen, VNG 2017

Belanghebbenden zijn tijdelijke groepen inwoners die samenkomen rond een bepaald issue. Ze vormen communities die zich richten op drie aspecten (1) het vinden van nieuwe informatie over het issue, (2) het delen van deze informatie en emoties met elkaar en, (3) het kijken naar manieren waarop zij hun doel rondom het issue kunnen verwezenlijken. Luisteren naar wat inwoners zeggen en naar wat er leeft in de stad of de gemeenschap is een trend die blijft.

Thema 4: Bestuur en organisatie helpen (elkaar) beter te bedienen

Ook je organisatie moet meegaan in deze vernieuwingen. Dat geldt voor medewerkers, maar ook voor het college en de raad. Het vraagt om aanpassing van politieke en bestuurlijke sturing en van de gemeentelijke organisatie.

De onderstaande genoemde opgaven en bouwstenen staan centraal, hierin is door de gemeente Doetinchem en de verbonden partijen een prioritering aangebracht (bijlage 2)

Alle opgaven en bouwstenen

BURGERS & INWONERS	BELANGHEBBENDEN
<p>A. Breng je klantcontact en kanalen met burgers en bedrijven op orde</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Klantcontact op orde 2. Kanalen op orde 3. Sturing op orde 	<p>G. Breng je grip op en bereik van belanghebbenden op orde</p> <ol style="list-style-type: none"> 19. Herorientatie op je communicatiefunctie 20. Organisatie van buiten naar binnen laten werken 21. Beleg het beheer op communicatie écht in één hand
<p>B. Samen verbeteren van klantcontact, interactie en bejegening</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Van klantcontact naar klantreis 5. Van zakelijk naar persoonlijk klantcontact 6. Van KCC naar de expert in klantcontact van je organisatie 7. Van vrijblijvendheid naar hard afdwingen 	<p>H. Luisteren, Duiden en Doen</p> <ol style="list-style-type: none"> 22. Luisteren naar wat er speelt in je gemeente 23. Duiden en vertalen van de ontvangen signalen naar relevante kennis 24. Doen; je volledige gemeente werkt van buiten naar binnen
<p>C. Maak je klantcontact toekomst proof</p> <ol style="list-style-type: none"> 8. Voorbereid op de toekomst 9. Van traditioneel naar slim klantcontact met data 10. Van reactief naar pro-actief klantcontact 	<p>I. Nieuwe gereedschapskist</p> <ol style="list-style-type: none"> 25. Technology push 26. Beter Aansluiten op behoeften van belanghebbenden
BUURTEN	BESTUUR & ORGANISATIE
<p>D. Breng je interactie en samenwerking met buurten op orde</p> <ol style="list-style-type: none"> 11. Ken je buurten 12. Leer omgaan met online community's 13. Pas kennis van klantcontact toe op je interactie met buurten 	<p>J. Betrek bestuurders en de gemeenteraad bij de zes ontwikkelingen en de gemeentelijke reactie hierop</p> <ol style="list-style-type: none"> 27. Sturen op samenhang in je gemeente 28. Sturen op continu inzicht in samenleving 29. Doorleef de verhouding burger en bestuurder/ gemeenteraad
<p>E. Ga aan de slag met nieuwe samenwerkingsvormen met de buurten</p> <ol style="list-style-type: none"> 14. Ontdek de rollen en verhoudingen 15. Experimenteer met de samenwerking en interactie met de buurten 16. Converseer met de buurten 	<p>K. Zorg voor medewerkers, rollen en functies die zijn uitgerust voor de toekomst</p> <ol style="list-style-type: none"> 30. Schaven aan rol en gedrag 31. Bijsturen in capaciteit en kwaliteit van je medewerkers 32. Aansturing die van buiten naar binnen werken faciliteert en versterkt
<p>F. Leer omgaan met de nieuwe mogelijkheden</p> <ol style="list-style-type: none"> 17. Marktplaatsen voor hulp en middelen 18. Stoeien met het eigenaarschap van de buurt 	<p>L. Maak ICT, systemen, processen en informatie ondersteunend aan klantcontact en interactie</p> <ol style="list-style-type: none"> 33. Herbevestiging van wat we al belangrijk vonden 34. Maak een architectuurplaat voor de toekomst

Hoofstuk 3. Visie

Doetinchem is een regiegemeente, waarbij de zowel de uitvoerende afdelingen als de verbonden partijen diensten aan onze inwoners aanbieden.

3.1 Uitgangspunten voor dienstverlening en interactie

De eerder benoemde uitgangspunten voor onze dienstverlening zijn ook nu nog ongewijzigd. We willen nadrukkelijk ook een goede interactie met onze burgers en inwoners. Daarom hebben we een extra achtste uitgangspunt geformuleerd. De uitgangspunten zijn:

1. Wij zijn goed bereikbaar via alle kanalen

- a. Voor de zelfstandige inwoners een uitgebreid aanbod via internet. Digitaal doen wat digitaal kan voor iedereen toegankelijk.
- b. Vragen worden ook telefonisch efficiënt afgehandeld.
- c. Bij producten die om toetsing vragen is het klantcontact een belangrijk aandachtspunt. Het is niet wenselijk onnodige procedures te starten.
- d. Naast inloopafspraken is er ook de mogelijkheid om afspraken te maken. Hierdoor worden wachttijden korter en kunnen specialisten gericht worden ingezet.
- e. De gemeente is voor iedereen toegankelijk. Met deze notitie sluiten we nadrukkelijk aan bij de Uitvoeringsagenda "Doetinchemse Agenda Toegankelijkheid". We zijn een inclusieve gemeente.

2. Wij communiceren helder

We vertellen u wat we doen, waarom we dit doen, wat uw rechten en plichten zijn en ook waarom we niet altijd kunnen voldoen aan uw vraag.

- a. Inhoudelijk over producten, hoe vraag je iets aan, waar moet je zijn, wat moet je meenemen, hoe lang duurt het en wat zijn de kosten.
- b. Over verordeningen, raadsvergaderingen, bestemmingsplannen, vergunningen, parkeervoorzieningen enz.
- c. Wij bieden maatwerk indien mogelijk, via nieuwsbrieven of doelgroep specifieke loketten.

3. Wij praten met één mond

Een klant krijgt hetzelfde antwoord via alle klantkanalen. Hiervoor moeten alle ambtenaren/medewerkers de beschikking hebben over dezelfde en juiste informatie.

4. Wij helpen onze inwoners efficiënt

Wij begeleiden hen in het proces van vraag naar antwoord. Door een goede intake te houden hoeft de klant zijn verhaal maar een keer te doen en is de vraag helder. Er wordt aan de klant geen overbodige informatie gevraagd.

Als de vraag niet meteen kan worden afgehandeld (klaar terwijl u wacht), heeft de klant altijd één aanspreekpunt (regievoerder) voor de beantwoording van zijn of haar vraag. Deze beschikt over alle relevante informatie over het proces.

5. Wij houden ons aan afspraken

- a. Wij werken transparant, betrouwbaar en behandelen iedereen gelijk. Hiervoor leggen we onze servicenormen vast en houden ons daaraan.
- b. Levertijden zijn duidelijk, er wordt gestreefd naar een zo snel mogelijke afhandeling. Indien een procedure vertraagt, melden wij dit en leggen we uit waarom.

6. Wij hanteren geen overbodige regels

- a. In lokale verordeningen worden eenvoudige regels en procedurele eisen gesteld. Formulieren zijn eenvoudig.
- b. Regels zijn geen dogma en worden waar mogelijk zo ruim mogelijk toegepast. Maar nee is echt nee en er wordt uitgelegd waarom.

7. Wij nemen klachten serieus.

Mocht ondanks bovenstaande toch een klacht ingediend worden, dan handelen wij deze niet alleen juridisch correct af, maar besteden wij ook aandacht aan het ontstaan van de klacht zodat wij hiervan leren. Een klacht is immers een gratis advies.

8. Wij hebben actief overleg met onze inwoners en partners in de samenleving

Onze maatschappelijke opgaven definiëren we en voeren we uit samen met betrokkenen inwoners en partners in de samenleving. Het initiatief om iets op te pakken komt soms vanuit de gemeente, maar kan ook vanuit de samenleving komen. Dat blijven we stimuleren. De rol van de gemeente kan per proces wisselen, van normerend naar volledig loslaten. Dat geldt ook voor de uitvoering. Soms ligt dat bij de overheid, soms bij partners of we verwachten zelfredzaamheid van onze inwoners. De raad moet aan de start van een proces kunnen aangeven wat de kaders zijn hoe zij hun controlerende taak wil uitvoeren, zodat de representatieve en de participatieve democratie elkaar versterken.

Daarnaast werken we vanuit de principes van goed hostmanship. Hostmanship is een samenvoeging van de Engelse termen hospitality en craftmanship en biedt een krachtige filosofie en methodiek voor het ontwikkelen van mensgerichte dienstverlening. De kerngedachte van hostmanship is jezelf, elkaar en anderen welkom heten. Dat kunnen collega's en partners zijn, maar ook klanten, patiënten, burgers en cliënten. Zo ontstaat inzicht in hoe de ander behandeld wil worden en ontstaat een cultuur waarin de mens echt centraal komt te staan.

Hostmanship is gebaseerd op zeven principes:

- 1. Dienstbaar zijn**
De intrinsieke wil om bij te dragen aan de ontwikkeling en het succes van de ander.
- 2. Het geheel zien**
Jezelf zien door de ogen van de ander. Begrijpen dat je deel uitmaakt van de totaalbeleving van diegene en vanuit een oprechte houding daarnaar handelen.
- 3. Verantwoordelijkheid nemen**
De wil en het vermogen om in te spelen op de behoeften van de ander en te reageren op problemen die hij tegenkomt, ongeacht wie het is, wat het probleem is of hoe het is ontstaan.
- 4. Consideratie tonen**
Consideratie tonen betekent jezelf tonen als mens en iedereen tegemoet te treden als medemens. Jezelf kunnen en willen verplaatsen in de ander en zonder oordeel te handelen in zijn belang.
- 5. Dialoog voeren**
Een dialoog voeren is eerst begrijpen en dan begrepen worden. Je open stellen voor de ander en proberen de context te begrijpen. Een dialoog begint dus met luisteren, niet met antwoord geven.
- 6. Blijven leren**
Naast vakbekwaamheid is kennis in Hostmanship-opzicht ook de wil om voortdurend nieuwe dingen te leren die ons leven verrijken door je open te stellen voor mensen die je ontmoet, onafhankelijk van hun afkomst of achtergrond, en het vermogen je kennis te gebruiken in de context van de behoeften van de ander.

7. Werken met Plezier

Iemand verwelkomen betekent iemand ontvangen met plezier. Plezier brengt de ontmoeting tot leven. We geven uiting aan ons plezier wanneer we ons authentiek gedragen, met passie en in harmonie met onszelf.

Onze blik is expliciet gericht van buiten naar binnen. Niet alleen bij wat wij doen, maar ook bij hoe wij dingen doen staan de wensen van de samenleving en het effect op de samenleving centraal.

We organiseren onze dienstverlening vanuit het perspectief van de inwoner. Hierdoor voelen zowel inwoners als medewerkers zich welkom en dat versterkt elkaar in positieve zin. Hierbij geven wij ook aan hoe wij willen dat onze inwoners met ons omgaan zodat wij onze diensten op een goede manier kunnen leveren.

Dit maakt ook dat het belangrijk is om de verbinding te houden met onze verbonden partijen en actief afstemming te zoeken om onze inwoners optimaal te bedienen. Hierbij zetten wij data slim in om in de samenwerking deze verbinding vorm te geven. In bijlage 1 zijn de uitgangspunten opgenomen die zijn geformuleerd om helderheid te geven aan de richting waarin de dienstverlening, met name in relatie tot de verbonden partijen zich moet ontwikkelen.



Ook de interactie met inwoners in participatieve processen maken onderdeel uit van deze visie. Doetinchem werkt vanuit het principe van opgave gestuurd werken. Dat betekent dat we denken vanuit maatschappelijke opgaven die we samen met betrokken definiëren en uitvoeren. Het initiatief om iets op te pakken komt soms vanuit de gemeente, maar kan ook vanuit de samenleving komen. De rol van de gemeente in dit proces kan wisselen, van normerend naar volledig loslaten. Dit geldt ook voor de uitvoering. Soms ligt dat bij de overheid, maar dit kan ook bij de partners liggen of wij verwachten zelfredzaamheid van de inwoners. Wij hebben hierbij actief het overleg met onze partners en de samenleving. De raad moet daarom aan de start van een proces kunnen aangeven wat de kaders zijn en hoe zij hun controlerende taak willen uitvoeren². Het doel hierbij is om het proces de representatieve en participatieve democratie elkaar te laten juist versterken.

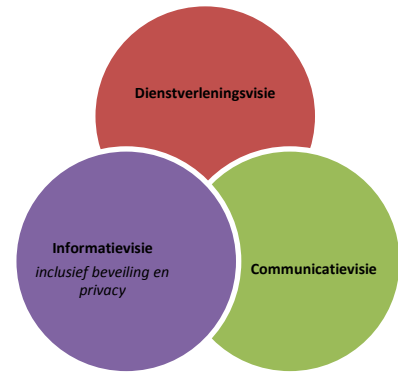
Deze uitgangspunten staan zowel voor ons centraal als voor onze verbonden partijen. Waarbij BUHA en Buurtplein dichterbij ons staan omdat wij hier een eigenaarsrelatie mee hebben. Maar ook aan Laborijn en ODA geven wij dit mee. Maar hier heeft de aansturing een minder direct karakter omdat dit georganiseerd is via een gemeenschappelijke regeling.

²

https://vng.nl/files/vng/vng/Documenten/Extranet/Burgerzaken/bestanden_burgerparticipatie/De_raad_en_burgerparticipatie.pdf

3.2 Samenhangend beleid

Zoals aangegeven hangt de Dienstverleningsvisie samen met onze Informatievisie en onze Communicatievisie (zie figuur 3). Immers voor goede dienstverlening is communicatie en interactie cruciaal, hierbij maken wij gebruik van betrouwbare informatie en gaan wij mee in de nieuwe mogelijkheden die technologische ontwikkelingen ons bieden op het terrein van dienstverlening. In 2018 zijn op basis van de organisatieontwikkeling GD2020 alle visies op elkaar afgestemd om de gewenste koers - open, flexibel en wendbaar - te kunnen realiseren. Op deze terreinen wordt ook afstemming gecreëerd in de reguliere samenwerking met onze verbonden partijen.



Figuur 3 samenhang visies

Hoofdstuk 4 Uitvoering

4.1 Uitvoeringsagenda

De uitvoeringsagenda is opgesteld vanuit de 34 bouwstenen die daarvoor beschikbaar zijn. Per thema zijn er samen met de verbonden partijen speerpunten benoemd, waarbij wij expliciet aansluiting zoeken met andere ontwikkelingen en projecten die er lopen. In bijlage 2 is de prioritering van de bouwstenen uitgewerkt.

Onze speerpunten zijn:

Burgers en Bedrijven beter bedienen

- Beheer van klantcontacten op orde – Aandacht voor managementinformatie om goed te kunnen sturen op goede dienstverlening.
- Kanalen op orde - Wij blijven de ontwikkelingen van de Digitale Agenda 2020 volgen, dit betekent onder andere zoveel mogelijk diensten ook digitaal aanbieden, waar mogelijk aansluiten op Mijn Overheid en aandacht voor regie van inwoners op eigen gegevens. Wij weten welke verbonden partij gebruik maakt van welke kanalen en stemmen keuzes daarin af. Hierbij hebben wij aandacht dat iedereen kan meedoen.
- Sturing op orde – Wij stemmen productinformatie in de keten goed af. Ook hanteren wij heldere servicenormen voor onze klanten.
- Van zakelijk naar persoonlijk contact – Hostmanship is het uitgangspunt, ook voor onze verbonden partijen.

Buurtten beter bedienen

- Wijkregie nieuwe stijl zal de genoemde opgaven meenemen in haar ontwikkeling en verbinding zoeken met de verbonden partijen in de wijken en de overige partners.

Belanghebbenden beter bedienen

- Afstemmen van het communicatiekanaal en ook via het digitale kanaal luisteren naar de samenleving. De ontwikkeling van een newsroom kan hierbij ondersteunen, maar ook de expliciete inzet op burgerparticipatie.
- Doen! Je volledige gemeente werkt van binnen naar buiten. De grote ontwikkelingen in het kader van de omgevingswet geven hier invulling aan.

Bestuur en organisatie helpen (elkaar) beter te bedienen

- Zorg dat medewerkers zijn uitgerust voor hun taak. Hierbij zoeken wij aansluiting bij het cultuurtraject. De verbonden partijen nemen wij mee.
- Bijsturen in kwaliteit en capaciteit – Wij maken tijd vrij om met elkaar af te stemmen welke vorm van dienstverlening gezamenlijke winst oplevert in de uitvoering en kan worden ingezet voor vernieuwing.
- Bijsturen in kwaliteit en capaciteit - Duidelijk afspreken hoe wij de ontwikkeling van dienstverlening en de waardering door onze inwoners monitoren. Dit pakken wij gezamenlijk aan met onze verbonden partijen.
- Als randvoorwaarde kijken wij ook naar de veranderende rol van de raad als wij meer met burgerparticipatie gaan werken.

Dit sluit aan bij de onderzoeksresultaten van het onderzoek Waar staat je gemeente, uitgevoerd door Moventum in 2019.

4.2 Middelen

Dienstverlening heeft geen eigen budget. Binnen de beschikbare kaders en middelen van de begroting zullen de resultaten van de uitvoeringsagenda worden neergezet.

4.3 Voortgang en bijstelling

Deze visie is opgezet met een tijdelijk team. Dit team zal verdergaan als programmateam om te sturen op de uitvoering van resultaten en jaarlijks de voortgang op de bouwstenen te monitoren. De rapportage en bijstelling zal plaatsvinden in de jaarrekening en de begroting van P&C cyclus

Françoise van den Ham	Opgavemanager vanuit R&S
Dianne Vriezen	Beleidsmedewerker dienstverlening Gemeentewinkel
Nader in te vullen	Communicatieadviseur vanuit BDO
Ilse Kampschreur	adviseur informatiemanagement vanuit Services
Irene Ijpelaar	Vertegenwoordiger Buurtplein
Erna Wientjes	Vertegenwoordiger BUHA

Om de voortgang van dienstverlening te monitoren worden onder andere de volgende indicatoren gebruikt:

- Resultaat klanttevredenheidsonderzoek
- De monitor dienstverlening en digitalisering van waarstaatjegemeente
- Aantal klachten en bezwaren

We doen in 2019 een onderzoek om te kijken of het landelijke instrument Vensters voor dienstverlening van toegevoegde waarde is.

Omdat we op een nieuwe wijze de interactie met de samenleving opzoeken willen we met de raad na een periode van 2 jaar dit proces evalueren.

4.4 Planning

De genoemde prioriteiten zijn de start voor 2019 en 2020. Via de begroting zullen jaarlijks prioriteiten worden aangescherpt.

Bijlage 1 Uitgangspunten dienstverlening door verbonden partijen

Naar aanleiding van de ontwikkeling als kernorganisatie die de uitvoering neerlegt bij verbonden partijen zijn deze regels in de organisatieontwikkeling GD2020 verduidelijkt en door het college vastgesteld (juli 2017).

1. De klant staat centraal met transparante dienstverlening
 - We denken en werken vanuit de klant en van buiten naar binnen met aandacht voor verschillende doelgroepen
 - De gemeente blijft voor alle diensten/producten een ingang voor inwoners van de gemeente en kan correct doorverwijzen
 - Voor dienstverlening door de gemeente blijven dezelfde uitgangspunten gelden als tot nu toe gehanteerd
 - Verbonden partijen bieden minimaal post en digitale en telefonische dienstverlening als kanalen. Daarnaast moet helder zijn op welke wijze de doelgroep(en) bediend worden, zodat iedereen goed aangesloten kan zijn op de diensten (denk hierbij aan face-to-face dienstverlening)
2. In onze dienstverlening voldoen alle partijen aan minimale (wettelijke) vereisten
 - Verbonden partijen houden zich navolgbaar aan dezelfde wettelijke eisen die voor gemeente gelden qua privacy, archivering, rechtmatigheid, aanbestedingsbeleid, gezamenlijke klachten procedure, gemeentelijke ombudsman, helderheid rechten en plichten, bezwaarmogelijkheden,....
 - De opdrachtgever stelt (uiteraard in goed onderling overleg) randvoorwaarden met betrekking tot de dienstverlening en servicenormen. Deze kunnen verschillen per product en per verbonden partij. Ook de mate van detail van vastlegging kan verschillen. Naarmate een product/dienst meer/minder standaard is en/of in ontwikkeling en/of de bedragen die er mee gemoeid zijn.
3. Samen sterker
 - We werken gezamenlijk aan stroomlijning van de totale dienstverlening in de keten om voor de inwoners tot soepele afhandeling te komen. Casuïstiek en werken met klantreizen kan hier behulpzaam bij zijn. Daar waar terugkerend uitvoeringsproblemen ontstaan is het aan de regisseur om hier initiatief op te nemen

Aanvulling op de uitgangspunten

1. Correct doorverwijzen betekent in een keer op de juiste plek waar vervolg dienstverlening ingevuld wordt:
 - Het is voor een klant altijd helder hoe het vervolg er uit ziet, bv bij Laborijn wordt binnen x dagen een afspraak gemaakt en eerste gesprek binnen y dagen.
 - Dit betekent dat het KCC niet altijd meer status-informatie verschaft over de voortgang bij verbonden partijen
 - Het is de verantwoordelijkheid van elke partij zelf (dus gemeente voor haar diensten en verbonden partijen voor die van hen) om deze informatie te geven.
 - Hiervoor moeten alle gemeentelijke producten, ook die producten die geleverd worden door verbonden partijen, opgenomen zijn in een PDC en worden getoond op de website van de gemeente.
2. Naast post en digitale en telefonische dienstverlening is balie/face-to-face gewoon soms nodig, omdat persoonlijk contact effectiever en efficiënter is en

gelijkwaardigheid overheid en klant beter geborgd is. Verbonden partijen geven onderbouwd aan hoe zij hun dienstverlening inrichten

3. Om de klant goed te kunnen bedienen moet de informatie uitwisseling tussen het KCC en verbonden partijen goed geborgd zijn, waar dat nodig is.
4. Het KCC van de gemeente Doetinchem is in staat diensten te verlenen rondom het eerste contact, zoals doorverbinden en informatie toesturen. Dat zijn maatwerkafspraken met de verbonden partijen, inclusief afspraken over de kostenverrekening.

Bijlage 2

34 bouwstenen geprioriteerd

Onderwerp	Prio: hoog, meteen starten met uitvoeren	Prio: hoog-middel binnen 6 mnd-1 jaar uitvoeren	Prio: laag binnen 1-2 jaar uitvoeren	Op dit moment geen prioriteit
Onderwerp 1 Burgers en bedrijven beter bedienen				
Thema a Klantcontacten en kanalen op orde				
Bouwsteen 1. Beheer van klantcontacten op orde				
Bouwsteen 2. Kanalen op orde				
Bouwsteen 3. Sturing op orde				
Thema b Samen verbeteren van klantcontact, bejegening en interactie				
Bouwsteen 4. Verbeteren klantreis				
Bouwsteen 5. Van zakelijk naar persoonlijk contact				
Bouwsteen 6. Van KCC naar expert in klantcontact				
Bouwsteen 7. Van vrijblijvend naar afdwingen				
Thema c Maak je klantcontact toekomstproof				
<i>Bouwsteen 8. voorbereid op de toekomst</i>				
Bouwsteen 9 Van traditioneel naar slim klantcontact met data				
Bouwsteen10. Van reactief naar proactief klantcontact				
Onderwerp 2 Buurten beter bedienen				
Thema d Breng interactie en samenwerking met buurten op orde				
Bouwsteen 11 Ken je Buurten				
Bouwsteen 12. Leer omgaan met online communities				
Bouwsteen 13. Pas je kennis van klantcontact toe op de interactie met buurten				
Thema e Aan de slag met nieuwe samenwerkingsvormen in je buurt				
Bouwsteen 14. Ontdek de rollen en verhoudingen				
Bouwsteen 15 Experimenteer met samenwerking & interactie in je buurt				
Bouwsteen 16. Converseren met je buurt				
Thema f Leer omgaan met de nieuwe mogelijkheden				
<i>Bouwsteen 17. Marktplaatsen voor hulp en middelen</i>				
Bouwsteen 18 Stoeien met het eigenaarschap van de buurt				
Onderwerp 3 Belanghebbenden beter bedienen				
Thema g. Breng je grip op en bereik van belanghebbenden op orde				
Bouwsteen 19 Heroriëntatie op communicatiefunctie				
<i>Bouwsteen 20. Organisatie van buiten naar binnen laten werken</i>				
Bouwsteen 21 Beleg het beheer op communicatie centraal				
Thema h Luisteren, duiden en doen				
Bouwsteen 22. Luisteren naar wat er speelt				
Bouwsteen 23. Duiden & vertalen van signalen naar relevante kennis				
Bouwsteen 24 Doen! Je volledige gemeente werkt van buiten naar binnen.				
Thema I Maak gebruik van de nieuwe communicatie gereedschapskist				
Bouwsteen 25a. Technology push				
Bouwsteen 26. Aansluiten op de behoefte van belanghebbenden				
Onderwerp 4 Bestuur en organisatie helpen (elkaar) te bedienen				
Thema j Betrek bestuurders en gemeenteraad bij de 6 ontwikkelingen en gemeentelijke antwoord daarop				
Bouwsteen 27. Sturen op samenhang				
Bouwsteen 28. Sturen op continu inzicht in de samenleving				
Bouwsteen 29. Doorleef de verhouding burger en bestuurder/raad				
Thema k Zorg voor medewerkers, rollen en functies die zijn uitgerust voor de toekomst				
<i>Bouwsteen 30 schaven aan rol en gedrag</i>				
Bouwsteen 31 Bijsturen in kwaliteit en capaciteit				
Bouwsteen 32. Aansturing die van buiten naar binnen werken faciliteert en versterkt				
Thema I Maak processen en systemen ondersteunend aan klantcontact en interactie				
Bouwsteen 33. Herbevestiging van wat we al belangrijk vonden				
Bouwsteen 34. Maak een architectuurplaat van de toekomst				