

# De Gemeenteraad van Wijchen

---

09 AZ 233

---

## Beslisnota

### Dienstverleningsconcept

Wijchen, 17 november 2009

Geachte leden van de raad,

### Beslispunten

1. In te stemmen met het dienstverleningsconcept 2010-2015 als kader voor de manier waarop de dienstverlening moet worden georganiseerd en doorontwikkeld.
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven om dit dienstverleningsconcept uit te werken.
3. Dit dienstverleningsconcept in 2015 te evalueren.

### Inleiding

Door de overheid is het concept Antwoord© geïntroduceerd met als doel de dienstverlening fundamenteel te verbeteren. Concreet betekent dit dat gemeenten de opdracht hebben om op de middellange termijn één ingang te organiseren voor alle gemeentelijke producten en diensten. Dit is het gemeentelijk Klantcontactcentrum (KCC). Het is de bedoeling dat gemeenten deze ambitie in 2012 gerealiseerd hebben. Op de lange termijn, in 2015, moeten burgers met nagenoeg alle vragen terecht kunnen aan de balie in het gemeentehuis, schriftelijk, op internet of door te bellen met de gemeente. Welk kanaal iemand ook kiest, de informatie die men krijgt is altijd hetzelfde.

Voor de toekomst is de visie op de dienstverlening verwoord in het voorliggende dienstverleningsconcept. Het is een strategisch document waarin de kaders van de dienstverlening geschetst worden.

---

Portefeuillehouder : G.H.W. Noordwier  
Informatie : G.Naaijkens- Jansen  
Telefoonnr. : 024 6492111  
E-mailadres. : g.naaijkens@wijchen.nl  
Bijlage : Dienstverleningsconcept  
Ter inzage : -  
In kennis stellen : -

Dit dienstverleningsconcept is bedoeld voor een periode van 5 jaar. Het is onmogelijk in te schatten over een langere periode wat er aan ontwikkelingen op ons afkomen. Daarom willen wij in 2015 het dienstverleningsconcept evalueren en een zo nodig aangepast concept vaststellen voor een nieuwe periode.

### **Beoogd effect**

Voor de opzet van het Klant Contact Centrum(KCC) en om klaar te zijn om in 2015 nagenoeg alle overheidsvragen van de burger te kunnen beantwoorden is een duidelijke visie op dienstverlening noodzakelijk. In het dienstverleningsconcept worden de kaders geschetst waaraan de dienstverlening in Wijchen moet voldoen.

### **Argumenten**

#### *1.1 Een duidelijke visie is noodzakelijk om de kwaliteit van dienstverlening te verbeteren.*

In het Coalitieakkoord 2006-2010 en in de programmabegroting 2009 wordt de kwaliteit van dienstverlening benoemd als een belangrijke prioriteit. Er is en wordt al veel aandacht besteed aan de kwaliteit van de dienstverlening in de ambtelijke organisatie door het terugdringen van regels, het naleven van het kwaliteitshandvest, optimaliseren van het "klantserviceniveau", verbeteren van digitale communicatie en dienstverlening. Een rode draad hierin ontbreekt echter. De dienstverleningsvisie vertaald in een dienstverleningsconcept vormt de kapstok en geeft de richting aan waaraan alle activiteiten en prestatieafspraken opgehangen worden.

#### *1.2. Het dienstverleningsconcept is noodzakelijk om de kaders aan te geven voor de inrichting van het gemeentelijk Klant Contact Centrum.*

Het KCC wordt het centrale punt voor de dienstverlening waar burgers, bedrijven en instellingen via elk dienstverleningskanaal (elektronisch, telefoon, fysiek(balie), schriftelijk) dezelfde informatie krijgen en zaken regelen. Dit KCC dient in 2012 ingericht te zijn.

#### *1.3 In 2015 moet iedere gemeente beschikken over een Klant Contact centrum voor de gehele overheid.*

Het Kabinet heeft besloten dat in 2015 iedere gemeente of regio een KCC moet hebben gerealiseerd waar ook de dienstverlening van landelijke overheidsdiensten afgenomen kunnen worden.

#### *1.4 Samenhang met het project Andere Overheid.*

Voor de uitvoering van het projectplan Andere Overheid dat tegelijkertijd aan de raad aangeboden wordt, dient het dienstverleningsconcept helder geformuleerd te zijn.

Eén visie waarin duidelijk vastligt waar we voor staan.

Het projectplan Andere Overheid brengt de projecten in beeld die gezamenlijk de informatiearchitectuur vormen om de gestelde kaders van het dienstverleningsconcept vorm te kunnen geven.

#### *1.5 Het vaststellen door de raad garandeert ambtelijk en bestuurlijk commitment.*

De ontwikkelingen op het gebied van publieke dienstverlening en de groei naar een KCC vragen om een duidelijke visie. Door het dienstverleningsconcept door uw raad te laten vaststellen wordt u betrokken bij een belangrijke ontwikkeling met een grote impact.

Het vastleggen van de visie leidt tot betrokkenheid en verantwoordelijkheid van alle partijen; raad, college en ambtelijke organisatie.

#### *2.1 Het dienstverleningsconcept wordt geen papieren tijger.*

Door het college de opdracht te geven het concept verder uit te werken, is gegarandeerd dat het concept goed wordt geïmplementeerd in de ambtelijke organisatie en als leidraad gaat dienen voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.

#### *3.1 Ontwikkelingen op het gebied van (e-) dienstverlening gaan snel.*

Een evaluatie over 5 jaar is noodzakelijk, daar de ontwikkelingen op het gebied van (e-) dienstverlening erg snel gaan. 2015 is een mooi moment, omdat we dan drie jaar ervaring hebben met een KCC en klaar moeten zijn om vraagbaak voor de hele overheid te zijn.

### **Kanttekeningen**

#### *1.1 Dienstverleningsconcept is weer een nieuw extra document.*

Het opstellen van een dienstverleningsconcept betekent dat er weer een nieuw document bijkomt in de organisatie. Het concept zorgt echter voor de noodzakelijke samenhang tussen alle stukken die er nu liggen. Zo zijn in het kwaliteitshandvest de prestaties van dienstverlening vastgelegd en zijn er protocollen vastgesteld voor de bellende en bezoekende klant en voor het schrijven van brieven. Daarnaast is gestart met het project Andere Overheid waarin een visie ontwikkeld is op de elektronische dienstverlening.

## 1.2 Financiële positie gemeente.

Het doorontwikkelen van de dienstverlening naar een Klant Contact Centrum vergt extra inspanning en inzet van medewerkers. De financiële positie van de gemeente biedt geen mogelijkheden voor externe ondersteuning, investeringen in systemen en gebouwelijke aanpassingen die de beschikbare budgetten te boven gaan en voor personele uitbreiding. De financiële positie legt aldus een behoorlijk rem op ontwikkelingen. U kunt evenwel van ons verwachten dat wij er alles aan zullen doen om met de wel beschikbare middelen aan geld en de beschikbare capaciteit creatieve oplossingen bedenken.

### **Financiën**

Het stellen van kaders voor de dienstverlening brengt geen kosten met zich mee. Het is een strategisch visiedocument. De financiële vertaalslag vindt plaats in de uitvoering van de projecten opgenomen in het projectplan Andere Overheid. In de voorstellen voor de Andere Overheid geven we aan wat de verschillende onderdelen kosten en hoe die met elkaar samenhangen. Ook is hierin opgenomen dat wij bij de opvolgende Kadernota's en begrotingen de prioritering van zaken ter besluitvorming steeds aan u zullen voorleggen.

### **Uitvoering**

Wij zullen als college de projectgroep Andere Overheid opdracht geven de kaders van de Wijchense dienstverlening uit te werken binnen de deelprojecten.

### **Bijlagen**

Dienstverleningsconcept

Burgemeester en wethouders van Wijchen,

De secretaris,

De burgemeester,

**Raadsbesluit**

**Dienstverleningsconcept 2010-2015**

De raad van de gemeente Wijchen;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders van 17 november 2009

besluit:

1. In te stemmen met het dienstverleningsconcept 2010- 2015 als kader voor de manier waarop de dienstverlening moet worden georganiseerd en doorontwikkeld.
2. Het college van burgemeester en wethouders opdracht te geven om dit dienstverleningsconcept uit te werken.
3. Dit dienstverleningsconcept in 2015 te evalueren.

Aldus besloten door de gemeenteraad in zijn openbare vergadering van 28 januari 2010

De voorzitter,

De griffier,