

# **Wijchense dienstverlening 2010-2015**

## **Dienstverleningsconcept gemeente Wijchen**

## **Inhoudsopgave**

**p. 3 Deel 1** Inleiding

**p. 4 Deel 2** Kader voor de organisatie van de dienstverlening

**p. 7 Deel 3** Verdere uitwerking van het kwaliteitshandvest, onderzoek en evaluatie.

## **Deel 1. Inleiding**

### **Definitie**

Met dienstverlening wordt bedoeld: producten, diensten en informatie die door de gemeente worden verstrekt (college en medewerkers).

Met burgers worden bedoeld: burgers, bedrijven en instellingen.

### **Doel**

Dit dienstverleningsconcept vormt de rode draad voor de wijze waarop wij tot 2015 invulling gaan geven aan alle ontwikkelingen op het gebied van dienstverlening (al dan niet verplichtend opgelegd door de rijksoverheid). Het biedt handvatten voor de keuzes die gemaakt moeten worden.

### **Ambitieniveau**

De ambitie van de gemeente Wijchen is om klantgerichte, integrale toegankelijke en professionele publieke dienstverlening te bieden. Wij willen onze dienstverlening doorlopend verbeteren. De verwachtingen van de burger willen wij overtreffen. Wij maken dit concreet door servicenormen te ontwikkelen en te benoemen in ons kwaliteitshandvest. Met de servicenormen willen wij onderscheidend zijn. Dat wil zeggen producten en diensten verlenen, sneller en beter dan wettelijk van ons vereist is. Wij doen dit met de beschikbare budgetten. Het beschikbare budget is mede bepalend voor de grenzen van de kwaliteit van dienstverlening. Wij zoeken naar slimme oplossingen.

### **Ontwikkelingen**

Door de VNG wordt een kwaliteitshandvest ontwikkeld met minimum servicenormen voor alle gemeenten wat medio 2011 uitgezet wordt. Ons kwaliteitshandvest en onze servicenormen sluiten hier naadloos op aan.

In 2012 is in het gemeentekantoor het Klant Contact Centrum ingericht. Er wordt integraal gewerkt. We intensiveren onze samenwerking met essentiële ketenpartners. De fysieke dienstverlening wordt voorlopig nog aangeboden op verschillende locaties; gemeentekantoor en Molenhuis en voor een klein deel op de gemeentewerf.

Het streven is om in 2015 te voldoen aan de ambitie van de landelijke overheid en als gemeente dé toegangspoort voor de overheid te zijn ( via het programma "gemeente heeft antwoord@")

### **Looptijd**

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 afkomt. Daarom willen wij in 2015 het dienstverleningsconcept evalueren en een aangepast concept vaststellen voor een nieuwe periode.

## Deel 2: Kader voor de organisatie van de dienstverlening

### A. Eén-loketgedachte

In Wijchen wordt in de geest van de één-loket gedachte gewerkt. Dit wil zeggen dat er voor burgers, bedrijven en instellingen één aanspreekpunt is, zowel fysiek (balie), telefonisch, elektronisch (website en email) als schriftelijk.

Begin 2012 is het Klant Contact Centrum (KCC) voor de gemeente Wijchen gereed. De fysieke één-loket gedachte wordt niet voor 100% doorgevoerd. Het Molenhuis met vraagwijzer en uiteraard de gemeentewerf (Wijkbeheer) en de brandweer blijven op de huidige dislocaties.

Het 14+-netnummer, wat inhoudt dat de burger de gemeente telefonisch kan bereiken met het toevoegen van het netnummer van de gemeente, draagt bij aan de één-loket gedachte. Vanaf 1 december 2009 is het nummer 14024 operationeel naast de bestaande nummers.

*Toelichting: een burger die de overheid nodig heeft (voor inlichtingen, vergunningen, uitkeringen) moet nu zelf uitzoeken waar hij moet zijn. Maar burgers zien de gemeente als één bedrijf. Internet maakt het mogelijk dat overheden virtueel samenwerken, met behoud van hun autonomie en identiteit. Voor de fysieke en telefonische contacten is het KCC straks de ingang voor de burger.*

*Vanaf 1 december kan de burger telefonisch de gemeente ook bereiken door het nummer 14024 in te toetsen. In dat geval wordt de burger met behulp van een spraakcomputer doorverbonden met de gemeente Wijchen.*

### B. Bereikbaarheid dienstverlening

De gemeente is goed bereikbaar. Hierbij is aandacht voor de fysieke bereikbaarheid en parkeermogelijkheden (publieksbalie), de logistiek van klantafhandeling en bereikbaarheidstijden (publieksbalie, telefonische en elektronische bereikbaarheid). De burger heeft de keuzevrijheid van het contactkanaal met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (fysieke (balie), schriftelijke, telefonische en elektronische dienstverlening). Wij willen naar een zo optimaal mogelijke dienstverlening via alle kanalen, rekening houdend met mensen en middelen. Wij gaan de burgers "verleiden" van het goedkoopste en efficiëntste kanaal gebruik te maken. Het streven is dat vanaf 2012 is de informatievoorziening van alle producten en diensten via alle kanalen bereikbaar is. Fasegewijs zijn alle kanalen hiervoor toegankelijk gemaakt en op elkaar afgestemd. Wij helpen de burger binnen acceptabele en aanvaardbare tijden. De wachttijden aan de publieksbalie en de telefoon zijn zo kort mogelijk.

*Toelichting: het elektronisch kanaal trekt meer en meer bezoekers. Terecht is er dan ook veel aandacht voor de doorontwikkeling van de kwaliteit van elektronische contacten. Echter, dat mag niet ten koste gaan van de andere kanalen. In ons huidige kwaliteitshandvest is al opgenomen dat wij binnen 20 seconden de telefoon opnemen en dat wij binnen vijf werkdagen een brief beantwoorden.*

*In de toekomst wordt onder andere nader uitgewerkt en opgenomen in het kwaliteitshandvest dat we zoveel mogelijk vragen en eenvoudige producten direct of uiterlijk binnen 24 uur willen beantwoorden dan wel leveren.*

### C. Informatievoorziening

De burger heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. De gemeente levert de informatie (pro)actief, op maat en afgestemd op de situatie van de burger.

De informatievoorziening is begrijpelijk, duidelijk, actueel, juist, volledig, betrouwbaar en transparant. Dit geldt voor de informatie-uitwisseling op alle kanalen. De burger kan ervan op aan dat wij secuur en vertrouwelijk omgaan met de verstrekte en gearhiveerde gegevens. De gemeente stuurt de burger niet van het kastje naar de muur. De burger hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en krijgt daarop, ongeacht via welk van de 4 kanalen, een eenduidig antwoord. Snel, eenvoudig en correct.

De burger weet waar hij terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. Naast de informatie van provincie en waterschappen wordt de informatievoorziening van alle overheden stapsgewijs geïntegreerd en wordt ernaar gestreefd deze per 2015 beschikbaar te hebben in het gemeentelijk KCC.

*Toelichting: de digitale overheid biedt de mogelijkheid om informatie op maat aan te bieden. Informatie kan vraaggericht en persoonlijk aangeboden worden. Websites bieden diverse mogelijkheden om in te spelen op gebruikerswensen: veelgestelde vragen, thema's en dossiers. Om het beheer van de informatie op orde te krijgen moet er nog veel werk verricht worden en vergt de doorontwikkeling van de website nog de nodige inspanningen en investeringen.*

#### **D. Transparante werkwijzen en procedures**

De burger komt gemakkelijk te weten hoe het met zijn aanvraag of verzoek staat. Via alle kanalen bieden wij vanaf 2014 inzicht in het verloop van de procedures. Wij maken voor de burger duidelijk zichtbaar onder welke voorwaarden hij recht heeft op de producten en diensten. De rechten en plichten van de burger zijn permanent inzichtelijk.

*Toelichting: om inzicht te kunnen verschaffen in de voortgang van een aanvraag of procedure is de aanschaf en inrichting van een midoffice noodzakelijk. Wij gaan indien wij daartoe de financiële middelen krijgen in 2011 starten we met de aanschaf van een midoffice die het mogelijk maakt dat burgers inzicht hebben in de stand van zaken van de procedure, waarbij wij de burger op hoofdlijnen inlichten en niet overvoeren met informatie. Het streven is om het implementatietraject in 2013 af te ronden zodat vanaf 2014 de midoffice volledig operationeel is.*

#### **E. Eenmalige gegevensuitvraag**

Vanaf begin 2010 hoeft de burger zijn GBA-gegevens maar één keer aan te leveren en wordt gebruik gemaakt van proactieve diensten. Dat wil zeggen; wij denken mee en bieden concrete informatie aan. Van belang hierbij is dat zoveel mogelijk registraties van personen gekoppeld moeten zijn met de gemeentelijke basisadministratie (GBA). Dit vindt indien de financiële middelen beschikbaar gesteld worden vanaf 2009 gefaseerd plaats. Voor wat betreft de basisregistratie adressen en gebouwen (BAG) is de koppeling uiterlijk 01-07-2011 gerealiseerd.

*Toelichting: de inrichting en het gebruik van de basisregistraties voorkomt dat burgers meer dan één keer gegevens hoeven aan te leveren. Buiten naam, adres en woonplaatsgegevens moet geput worden uit ook andere basisregistraties. De basisregistraties bevatten gegevens waarmee verschillende overheidsdiensten kunnen werken. De overheid put uit de basisregistratie, zodat de burger de meeste formulieren alleen nog maar hoeft te controleren en te ondertekenen.*

#### **F. Beschikbaarheid producten**

Onder de beschikbaarheid van producten en diensten en de informatievoorziening verstaan wij de wijze waarop de gemeente deze via de verschillende kanalen aan de burger aanbiedt. Wij leveren zoveel mogelijk "klaar terwijl u wacht" producten en diensten. Waar dit niet mogelijk is, streven wij ernaar de levertijden zo kort mogelijk te houden, waarbij zorgvuldigheid voorop staat. De gemeente werkt vanaf begin 2012 met een beperkte centrale publieksbalie (het informatiecentrum) waar informatie verstrekt wordt en vragen beantwoord worden over zoveel mogelijk producten en diensten van de verschillende afdelingen. Dit is één onderdeel van het KCC. Het loket Vraagwijzer onderdeel van het KCC waar vragen op het gebied van wonen, zorg, welzijn, inkomensondersteuning en schuldhulpverlening worden beantwoord blijft vooralsnog in zijn huidige vorm bestaan. De werf/milieustraat en de brandweer blijven fysiek gescheiden van het KCC.

*Toelichting: in het kwaliteitshandvest worden de levertijden van producten nader uitgewerkt.*

#### **G. De rol van de burger**

Wij zijn duidelijk over wat de burger wel en niet kan verwachten. De burger heeft een eigen verantwoordelijkheid bij het verstrekken van goede informatie aan de gemeente en kan dus in sterke mate ook zelf bijdragen aan de kwaliteit van dienstverlening. Wij gaan uit van een dynamisch samenspel tussen burger en gemeente om tot goede dienstverlening te komen. Ontstaat er onverhoopt een conflict of dient de burger een klacht in dan zetten wij waar dat productief lijkt mediation in om tot

een oplossing te komen.

*Toelichting: aan bijvoorbeeld een bouwvergunning zijn indieningvereisten gesteld. Als een burger hieraan direct voldoet wordt een aanvraag sneller afgehandeld.*

## **H. Tarieven**

De prijs van producten en diensten is redelijk, hetgeen wil zeggen in principe kostendekkend, waarbij een differentiatie aan te brengen is naar tijd, geld en eigenschappen van het kanaal. Inzichtelijk is op welke wijze de leges opgebouwd zijn.

*Toelichting: gedacht kan bijvoorbeeld worden aan het goedkoper maken van producten die digitaal worden afgenomen of die buiten de vakantiepiek liggen.*

## **I. Bejegening**

Wij werken volgens de kerncompetenties: professioneel, klant, service en resultaatgericht. Burgers worden vriendelijk en deskundig behandeld. De medewerkers van de gemeente Wijchen zijn in staat zich in de situatie van de burger in te leven, zijn duidelijk, deskundig en vriendelijk. Naast de persoonlijke bejegening dragen ook de vormgeving en inrichting van het gemeentehuis in belangrijke mate bij aan de uitstraling van een klantgerichte, professionele en resultaatgerichte dienstverlening. De persoonlijke ontvangst door een medewerker bij binnenkomst van het gemeentehuis maakt hier een wezenlijk onderdeel van uit.

*Toelichting: wij willen het gemeentelijk Klant Contact Centrum in en om de bescheiden ontvangthal van het gemeentekantoor situeren. Met de beperkingen van het huidige gebouw wordt gezocht naar slimme oplossingen om hieraan zo optimaal mogelijk invulling te geven. Daarnaast bevindt het fysieke deel KCC zorg, welzijn, inkomensondersteuning en schuldhulpverlening zich in het Molenhuis.*

### **Deel 3: Kwaliteitshandvest en onderzoeken**

Wij zullen de kaders van dit dienstverleningsconcept uitwerken in de organisatie van de dienstverlening en concreet maken in het kwaliteitshandvest. Het sinds november 2007 bestaande kwaliteitshandvest gaan wij aanpassen. Wij willen concrete servicenormen toevoegen en doorontwikkelen. Deze zullen wij op een aansprekende manier in- en extern communiceren.

Wij voeren, naast de reeds bestaande onderzoeken, periodiek klanttevredenheidsonderzoeken uit voor de fysieke (publieksbalies) telefonische, elektronische en schriftelijke dienstverlening. Ook doen wij onderzoek naar de dienstverlening vanuit de back-office. De uitkomsten van deze onderzoeken worden vergeleken en geanalyseerd door middel van benchmarking met andere gemeenten.