

“DICHTBIJ EN PERSOONLIJK”

VISIE DIENSTVERLENING

GEMEENTE OLS-T-WIJHE

2017-2020

SAMENVATTING:

De visie Dienstverlening 2017-2020 is opgesteld om onze vorige dienstverleningsvisie te actualiseren. Die gold sinds 2012. Daarin gingen wij uit van de kracht van de kleine gemeente die ligt in de persoonlijke benadering en het persoonlijk contact.

Nog steeds is dienstverlening waar de gemeente Olst-Wijhe goed in wil en kan zijn, door de kracht van de kleine gemeente te benutten.

Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening krijgen de persoonlijke benadering en het persoonlijke contact nog meer waarde. De persoonlijke benadering en het persoonlijke contact passen ook nog altijd goed bij de wensen van de klanten.

De kracht van de kleine gemeente sluit goed aan op de ontwikkelingen in de wereld om ons heen en in de gemeente Olst-Wijhe. Co-creatie en participatie, de decentralisaties in het sociaal domein en de aankomende Omgevingswet vragen in toenemende mate om samenwerken met klanten en ketenpartners. Hier kan de gemeente Olst-Wijhe als kleine gemeente met haar korte lijnen het verschil maken.

Dienstverlening is voor de gemeente Olst-Wijhe de kans om haar inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen te laten zien wat die kracht van de kleine gemeente nou precies is, namelijk dichtbij en persoonlijk.

De visie van de gemeente Olst-Wijhe is:
"Onze dienstverlening is altijd dichtbij en persoonlijk."

De gemeente Olst-Wijhe gaat voor tevreden klanten. Het vertrekpunt is de vraag van de klant centraal en niet het inrichten langs producten en diensten. Voor de klanten wordt het mogelijk gemaakt om hun zaken veilig, eenvoudig en snel digitaal met de gemeente Olst-Wijhe te kunnen doen. De gemeente Olst-Wijhe doet wat zij belooft. De gemeente Olst-Wijhe gaat voor een aanzienlijk niveau van dienstverlening in de gemeente.

De visie is vertaald naar de volgende doelen voor 2020:

- De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de wensen van onze klanten.
- Wij komen onze afspraken na.
- Het niveau van dienstverlening in onze gemeente blijft op peil.
- Onze klanten waarderen onze dienstverlening met minimaal een 7 (Waarstaatjegemeente.nl).

Persoonlijke dienstverlening is niet iets van alleen het klantcontactcentrum (KCC). Het is de verantwoordelijkheid van de totale organisatie. En dat wordt steeds zichtbaarder. Persoonlijk contact vindt niet alleen plaats aan de balie en de telefoon, maar ook in spreekkamers, aan keukentafels en op straat. Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening komt het meer aan op vakdeskundigheid. De backoffice is weer frontoffice geworden. Ook door bijvoorbeeld de decentralisaties en door onze doelstellingen op het gebied van participatie is het nog belangrijker dan vroeger dat onze dienstverleningsvisie wordt uitgedragen door de totale organisatie. Van iedere medewerker in de organisatie worden de competenties klantgerichtheid en samenwerken gevraagd.

Online dienstverlening is een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor dichtbij dienstverlening.

De uitwerking van de doelen en de onderliggende ambities vindt plaats in een uitvoeringsprogramma. Het uitvoeringsprogramma wordt door het college vastgesteld en jaarlijks geëvalueerd en aangepast.

| Inhoudsopgave | Blz. |
|---|-------------|
| Samenvatting | 2 |
| 1. Inleiding | 4 |
| 2. Dienstverleningsvisie 2012-2015 | 5 |
| 2.1 Visie Dienstverlening 2012-2015 | 5 |
| 2.2 Evaluatie visie Dienstverlening 2012-2015 | 6 |
| 3. Dienstverleningsvisie in de context | 11 |
| 3.1 Dienstverlening: landelijke ontwikkelingen / wat gebeurt er in de wereld om ons heen? | 11 |
| 3.2 Dienstverlening: ontwikkelingen in Olst-Wijhe / wat gebeurt er in Olst-Wijhe? | 13 |
| 3.3 Coalitieakkoord 2014-2018 | 13 |
| 3.4 Wat willen onze klanten? | 14 |
| 4. Dienstverleningsvisie 2017-2020: dichtbij en persoonlijk | 16 |
| 5. Van visie naar strategie | 18 |
| 6. Van strategie naar organisatie | 21 |
| 6.1 Persoonlijke dienstverlening | 21 |
| 6.2 Online dienstverlening | 21 |
| 6.3 Programma Dienstverlening | 23 |
| Bijlagen: | |
| 1. Grafieken verloop klantcontacten aan de balie en aan de telefoon tussen 2012 en 2016 | |

1. INLEIDING

Wij willen onze klanten goed bedienen. Deze visie beschrijft hoe wij dat doen. De visie Dienstverlening 2017-2020 geeft richting aan alle rollen en taken die de gemeente heeft bij dienstverlening. Zoals vragen die telefonisch worden gesteld, paspoorten die aan de balie worden aangevraagd en meldingen die digitaal worden gedaan. Maar ook bijvoorbeeld bouwaanvragen, zorg, projecten en initiatieven van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen.

De visie Dienstverlening 2017-2020 is opgesteld om onze vorige dienstverleningsvisie te actualiseren. Die gold sinds 2012.

In deze notitie starten wij met een korte evaluatie van onze vorige dienstverleningsvisie, inclusief de daaraan gekoppelde doelstellingen.

Een groot aantal acties is uitgevoerd. Wij hebben ons verder ontwikkeld als professionele dienstverlener en interessante partner. Onze telefonische en fysieke dienstverlening hebben wij zelfstandig verder ontwikkeld. In samenwerking met DOWR en Dimpact is onze website toegankelijker geworden en zijn meer producten en diensten online beschikbaar gekomen voor onze klanten. Ook hebben wij veel digitale bouwstenen geïmplementeerd, zowel landelijke bouwstenen, zoals de basisregistraties, als gemeentelijke bouwstenen, zoals het zaakstelsel. Wij hebben de tevredenheid van onze klanten gemeten in onderzoeken. De behaalde scores hebben wij vergeleken met andere gemeenten via Waarstaatjegemeente.nl.

Er zijn ook doelstellingen niet gehaald. Wat opvalt is dat niet ons digitale kanaal, maar onze balie als primaire opvang voor onze klanten functioneert, dat ons klantcontactcentrum er niet in slaagt 80% van de telefonische klantcontacten rechtstreeks af te doen en dat de telefonische bereikbaarheid van onze organisatie geen rapportcijfer van 8 scoort, maar een rapportcijfer van 6,4. In deze notitie wordt in kaart gebracht wat daarvan de oorzaken zijn en wat dat betekent voor de nieuwe dienstverleningsvisie.

Bij de evaluatie van onze dienstverleningsvisie hebben wij de uitkomsten van de burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl en ervaringen van klanten meegenomen. Maar ook ervaringen van partners, de directie, de teamleiders, het team Klantcontactcentrum, het webteam en de programmagroep Digitaal werken.

Wij staan niet alleen in ons streven naar verbetering van de dienstverlening. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP) hebben de laatste jaren hun kijk op dienstverlening doorontwikkeld en nieuwe ambities benoemd. In de nieuwe dienstverleningsvisie hebben wij die ambities meegenomen.

In deze notitie hanteren wij veelvuldig het begrip “klant”. Onze belangrijkste klanten zijn inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen. Daar waar wij spreken over “de klant” bedoelen wij de inwoners, de ondernemers en de maatschappelijke instellingen.

Voor de nieuwe dienstverleningsvisie gaan wij uit van de periode 2017-2020. Vier jaar is een gebruikelijke looptijd voor beleidsvisies in onze gemeente. En deze periode sluit aan op de 'Digitale Agenda 2020' van VNG/KING, waaraan wij ons hebben gecommitteerd.

2. DIENSTVERLENINGSVISIE 2012-2015

Op 11 juni 2012 heeft de gemeenteraad van de gemeente Olst-Wijhe de visie doorontwikkeling dienstverlening gemeente Olst-Wijhe 2012-2015 (evaluatie en actualisatie) vastgesteld.

2.1 Visie Dienstverlening 2012-2015

Onze dienstverleningsvisie 2012-2015 laat zich als volgt samenvatten:

Als algemene lijn is in de doelstellingen een ontwikkeling voorzien waarin wij onze kwaliteiten als professionele dienstverlener doorontwikkelen. Daarbij gaan wij uit van de kracht van een kleine gemeente. In haar visie "Dienstverlening draait om mensen"¹ stelt de VNG dat een persoonlijke benadering voorop moet staan. Niet meer hetzelfde voor alle burgers, bedrijven en instellingen, maar op maat gemaakte dienstverlening. Een persoonlijke benadering is ons op het lijf geschreven. Onze kracht ligt in persoonlijk contact. Wij maken het verschil aan de balie, aan de telefoon, in de spreekkamer en tijdens huisbezoeken. De komende jaren concentreren wij ons op waar wij goed in zijn en zoeken wij hulp bij waar wij minder goed in zijn. Concreet betekent dit dat wij blijven investeren in de doorontwikkeling van onze dienstverlening.

Wij ontwikkelen onze telefonische en fysieke dienstverlening zelfstandig verder. Wij vermarkten de expertise van ons klantcontactcentrum. Ons klantcontactcentrum ontwikkelt zich verder als partner in dienstverlening en verzorgt de telefonische en fysieke dienstverlening voor steeds meer publieke en ook zakelijke partners. Via 14 0570 en aan onze balies bereiken burgers, bedrijven en instellingen ons en onze partners. Door samen te werken lukt het ons om voorzieningen in en voor onze gemeente te behouden of zelfs aan te trekken.

Bij de doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening zoeken wij nadrukkelijk de samenwerking met de gemeenten Deventer en Raalte. Klein als wij zijn kunnen wij op het gebied van de digitale dienstverlening, in tegenstelling tot op het gebied van de telefonische en fysieke dienstverlening, het verschil niet maken. Op deze wijze ontwikkelen wij ons verder als een interessante professionele partner in dienstverlening.

Aan onze dienstverleningsvisie 2012-2015 hebben wij de volgende doelstellingen gekoppeld:

1. Wij blijven investeren in de doorontwikkeling van onze dienstverlening.
2. Bij onze verdere ontwikkeling als professionele dienstverlener en partner in dienstverlening gaan wij uit van de kracht van een kleine gemeente.
3. Wij ontwikkelen onze telefonische, fysieke en schriftelijke dienstverlening zelfstandig verder.
4. Bij de doorontwikkeling van onze digitale dienstverlening zoeken wij nadrukkelijk de samenwerking met de gemeenten Deventer en Raalte.
5. Wij houden alle bestaande dienstverleningskanalen open, zodat onze burgers, bedrijven en instellingen het kanaal kunnen kiezen dat bij hen past. Ongeacht het kanaal krijgen zij het goede antwoord.
6. De digitale balie functioneert als primaire opvang en is daarmee ons belangrijkste dienstverleningskanaal geworden.
7. In 2015 bieden wij 80% van onze producten en diensten op het hoogst potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid aan.
8. Voor 1 januari 2015 voldoen wij aan de resultaatverplichtingen uit het i-NUP.
9. De telefonische dienstverlening vormt ons tweede dienstverleningskanaal.
10. In 2015 doet het klantcontactcentrum 80% van de telefonische klantcontacten rechtstreeks af.
11. In 2013 scoort onze telefonische bereikbaarheid een rapportcijfer 8.
12. De fysieke dienstverlening (aan de balie) richt zich op producten en diensten, die zich vanuit hun aard niet lenen voor de digitale dan wel telefonische dienstverlening.

¹ De visie "Dienstverlening draait om mensen" is in maart 2010 uitgebracht door de VNG.

13. De fysieke dienstverlening wordt door het klantcontactcentrum op een zo hoog mogelijk serviceniveau afgedaan met als doelstelling, dat het klantcontactcentrum in 2015 80% van de klantcontacten aan de balie rechtstreeks afdoet
14. Wij bieden onze volledige fysieke dienstverlening aan op twee locaties.
15. In 2015 doen wij 90% van de brieven binnen de vastgestelde afhandelingstermijn af, tenzij de afhandeling wordt vertraagd door externe, niet te beïnvloeden factoren.
16. In 2013 verzendt het klantcontactcentrum ontvangstbevestigingen op maat.
17. De systematische klachtenanalyse leidt indien nodig tot aanpassing van ons beleid dan wel van onze systemen en werkprocessen.

2.2 Evaluatie visie Dienstverlening 2012-2015

Wij hebben de doelstellingen die zijn gekoppeld aan onze dienstverleningsvisie 2012-2015 geëvalueerd.² In de evaluatie vallen de volgende zaken op:

Algemeen:

- “Het klantcontactcentrum sluit serviceovereenkomsten af met de backoffice teneinde 80% van de klantcontacten aan de telefoon en aan de balie zelf direct af te kunnen doen.”

Ons klantcontactcentrum heeft serviceovereenkomsten afgesloten met onze backoffice voor alle producten en diensten. Volgens de laatste meting doet het KCC aan de balie 96% van de klantcontacten zelf af. Aan de telefoon is dat percentage 67%.

- “In 2015 heeft het klantcontactcentrum voor ten minste € 15.000 serviceovereenkomsten afgesloten met externe partners.”

Deze doelstelling is gehaald, maar niet door de serviceovereenkomsten die ons klantcontactcentrum heeft afgesloten met externe partners. Het geld dat wordt verdiend, wordt verdiend met het delen van ruimtes in het Holstohuis met externe partners. En niet, zoals wel het idee was, met het verlenen van diensten voor externe partners. Uitzondering hierop is het Centrum voor Jeugd en Gezin, waarmee de samenwerking per 1 december 2015 van start is gegaan.

- “Wij vergelijken ons met andere gemeenten via www.waarstaatjegemeente.nl. De in het verleden behaalde scores worden gehandhaafd, maar liever nog verbeterd.”

In 2016, 2014 en 2012 heeft de gemeente meegedaan aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. Voor dienstverlening hebben wij de volgende scores behaald:

| | |
|------|------------------|
| 2016 | 6,7 |
| 2014 | 6,7 |
| 2012 | 7,7 ³ |

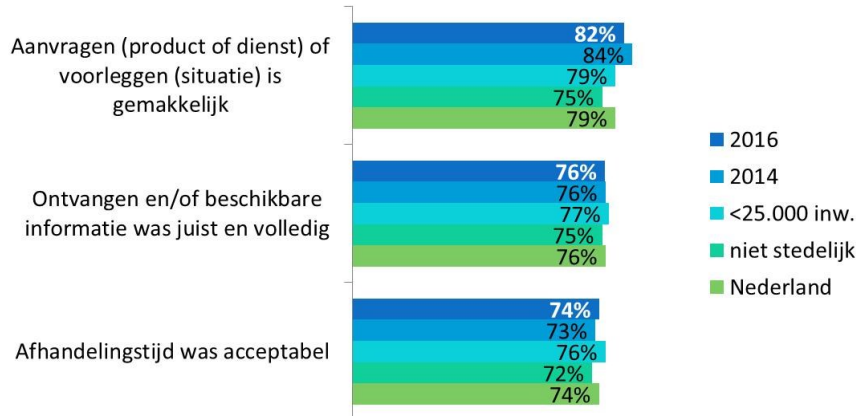
In 2016 scoorden wij een rapportcijfer van 6,7. Volgens deze laatste peiling is de meerderheid van de inwoners die contact hebben gehad met de gemeente positief over de toegankelijkheid en de afhandeling.

² De volledige evaluatie van de dienstverleningsvisie 2012-2015 is beschikbaar in de raadscoffer.

³ In 2012 scoorden wij een rapportcijfer van 7,7. Maar omdat vanaf 2014 het onderzoek Burgerpeiling Nieuwe Stijl wordt uitgevoerd, kunnen wij de rapportcijfers uit 2016 en 2014 niet vergelijken met het rapportcijfer uit 2012.

Toegankelijkheid en afhandeling (1)

% (helemaal) mee eens



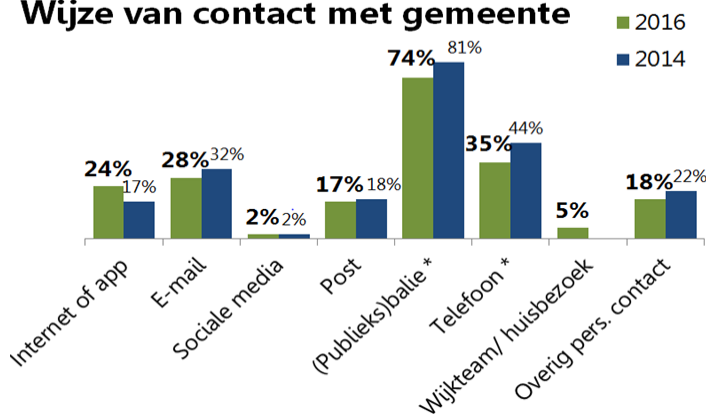
Digitale dienstverlening:

- “De digitale balie functioneert als primaire opvang en is daarmee ons belangrijkste dienstverleningskanaal geworden.”

In 2016 heeft de gemeente meegedaan aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl. Volgens deze peiling heeft een meerderheid van de inwoners die aan de burgerpeiling hebben meegewerkt in de afgelopen 12 maanden contact gehad met de gemeente, namelijk 74%. Dit percentage is hoger dan bij vergelijkbare gemeenten.

Er is ook gevraagd naar de wijze waarop mensen contact hebben gehad met de gemeente. Hierbij waren meerdere antwoorden mogelijk. Het meeste contact heeft plaatsgevonden aan de balie. Dit geldt voor 74% van de mensen die contact hebben gehad. Niet het digitale kanaal, maar de balie is volgens deze peiling dus ons belangrijkste dienstverleningskanaal.

Wijze van contact met gemeente



- “80% van onze producten en diensten bieden wij aan op het hoogst potentiële niveau van elektronische afhandelbaarheid.”

Het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties en het ministerie van Economische Zaken hebben in 2016, 2015 en 2014 onderzoek laten uitvoeren om een beeld te krijgen in hoeverre gemeenten de meest gebruikte producten al digitaal aanbieden. Daarbij is per product vastgelegd of het mogelijk is het product digitaal aan te vragen en wat de volwassenheid van het product is.

In 2016 hebben grotere gemeenten een hoger digitaal volwassenheidsniveau dan kleinere gemeenten. Gemeenten met meer dan 100.000 inwoners hebben een digitaal volwassenheidsniveau van 76%. Gemeenten met minder dan 20.000 inwoners hebben een digitaal volwassenheidsniveau van 56%.

Digitaal volwassenheidsniveau gemeente Olst-Wijhe in 2016:

| Digitaal volwassenheidsniveau in 2016 | Olst-Wijhe | Vergelijkbare stedelijkheidsklasse |
|---------------------------------------|------------|------------------------------------|
| Digitale producten voor inwoners | 71,5% | 66,3% |
| Digitale producten voor ondernemers | 49,9% | 50,7% |
| Gemiddeld | 60,7% | 58,5% |

Hoewel de doelstelling nog niet is gehaald, is er wel een significante groei zichtbaar. In samenwerking met DOWR en Dimpact zijn meer producten en diensten online beschikbaar gekomen voor onze klanten. In 2014 scoorden wij gemiddeld in de categorie 20%-40% volwassenheid van digitale producten. In 2015 in de categorie 40%-60%. En in 2016 in de categorie 60%-80%.

Telefonische dienstverlening:

- “Het klantcontactcentrum doet 80% van de telefonische klantcontacten rechtstreeks af.”

Tweemaal per jaar (in maart en oktober) turft ons klantcontactcentrum hoeveel telefonische klantcontacten het rechtstreeks afdoet. In oktober 2016 deed het KCC 67% van de klantvragen rechtstreeks af. Voor het KCC is het lastig gebleken vragen in het sociaal domein en het ruimtelijk domein rechtstreeks af te doen. De oorzaak moet worden gezocht in de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening. In het sociaal domein is niet ons aanbod van producten maar de vraag van de klant centraal komen te staan. De klant doet de melding bij het KCC. Maar de afhandeling van de melding gebeurt door ons Toegangsteam. Ons Toegangsteam maakt een afspraak met de klant om de vraag te bespreken. Eenzelfde ontwikkeling is er in het ruimtelijk domein, waar team Leefomgeving in een vooroverleg met de klant diens aanvraag bespreekt. De klant weet zo voordat hij de aanvraag indient of zijn plan kans van slagen heeft.

- “In 2013 scoort onze telefonische bereikbaarheid een rapportcijfer van 8.”

Iedere paar jaar doet onderzoeksbureau Telan onderzoek naar de telefonische bereikbaarheid van onze organisatie. Onze telefonische bereikbaarheid scoorde de volgende rapportcijfers:

| | |
|------|-----|
| 2016 | 6,4 |
| 2013 | 7,2 |

Hier blijven wij ver achter bij de ambitie. Het gaat mis in de overdracht van het contact van de frontoffice naar de backoffice. De telefonische bereikbaarheid van ons klantcontactcentrum scoort hoog. De telefonische bereikbaarheid van onze organisatie wordt naar beneden getrokken door de telefonische bereikbaarheid van de teams. Juist de backoffice wordt weer belangrijker voor de klant door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening, zoals hierboven beschreven. De backoffice moet dus beter bereikbaar zijn of zijn bereikbaarheid regelen door middel van een doorschakeling naar de voicemail of een collega. Zodat bellers in ieder geval in 90% van de gesprekken: a. de gewenste medewerker/het gewenste team aan de lijn krijgen of b. een medewerker/het klantcontactcentrum de telefoon beantwoordt en op correcte wijze initiatief toont. Dat percentage was in 2016 69%.

Fysieke (face to face) dienstverlening:

- “De fysieke dienstverlening (aan de balie) wordt door het klantcontactcentrum op een zo hoog mogelijk serviceniveau afgedaan met als doelstelling dat 80% van de klantcontacten aan de balie door het klantcontactcentrum wordt afgedaan.”

Tweemaal per jaar (in maart en oktober) turft ons klantcontactcentrum hoeveel klantcontacten aan de balie het rechtstreeks afdoet. In oktober 2016 deed het KCC 96% van de klantvragen rechtstreeks af.

- Wij bieden onze volledige fysieke dienstverlening aan op twee locaties.

Wij bieden onze volledige fysieke dienstverlening aan in het gemeentehuis in Wijhe en het Holstohuis in Olst.

Vanaf 1 januari 2013 zijn de balies in Wijhe en Olst wisselend open. De balie in het gemeentehuis in Wijhe is alle ochtenden open. De balie in het Holstohuis in Olst is open op maandag-, dinsdag-, woensdag- en vrijdagmiddag. Vanaf 1 januari 2015 is er een avondopenstelling: de balie in het Holstohuis in Olst is op woensdagavond geopend tot 20.00 uur.

De balie in Wijhe is 15 uur per week geopend. De balie in Olst is 15,5 uur per week geopend.

Het aantal kastransacties in Olst ligt altijd hoger dan dat in Wijhe. In 2016 was het aantal kastransacties in Olst 3.675. In Wijhe was dat 2.953.

Klachtenregistratie:

- In 2013 wordt 50% van de meldingen en klachten digitaal bij onze gemeente gemeld.

In 2013 voerden wij campagne om inwoners digitaal hun meldingen bij de gemeente te laten doen. In 2013 kwam 25% van de meldingen digitaal binnen bij de gemeente. Er was het plan om een app in gebruik te nemen waarmee inwoners meldingen digitaal zouden kunnen doen. Deze app is er vanwege het prijskaartje dat eraan hing niet gekomen. Hoewel de doelstelling nog niet is gehaald, is er wel een significante groei zichtbaar. In 2016 kwam 47% van de meldingen digitaal binnen bij de gemeente.

Conclusies:

- Het openhouden van alle bestaande dienstverleningskanalen sluit nog altijd aan op de wens en op het gedrag van onze klanten.
- Hoewel wij steeds meer producten en diensten digitaal aanbieden, functioneert de digitale balie nog niet als primaire opvang en is de digitale balie nog niet ons belangrijkste dienstverleningskanaal geworden.
- Ons klantcontactcentrum haalt de doelstelling om 80% van de telefonische klantcontacten rechtstreeks af te doen niet. De oorzaak kan worden gezocht in de verschuiving van standaard dienstverlening door de frontoffice naar op maat dienstverlening door de backoffice, met name in het sociaal domein en het ruimtelijk domein. Bij op maat dienstverlening wordt de klant beter geholpen door de backoffice. Dit percentage laten wij dan ook los. De rol van het KCC verschuift naar een regierol en een signalerende functie.
- Onze telefonische bereikbaarheid blijft ver achter bij de ambitie. De backoffice moet beter bereikbaar zijn of zijn bereikbaarheid regelen door middel van een doorschakeling naar de voicemail of een collega. In minimaal 90% van de gevallen moet sprake zijn van een geslaagde contactpoging. Dat wil zeggen dat bellers: a. de gewenste medewerker/het gewenste team aan de lijn krijgen of b. een medewerker/het klantcontactcentrum de telefoon beantwoordt en op correcte wijze initiatief toont. Teamleiders en directie gaan er met input van ons klantcontactcentrum op toezien dat dit percentage wordt gehaald.
- Het aanbieden van onze volledige fysieke dienstverlening op twee locaties sluit nog altijd aan op de wens en op het gedrag van onze klanten.
- In onze vorige dienstverleningsvisie lag de focus op klantcontacten. En dan met name in relatie tot ons klantcontactcentrum, zoals in de doelstellingen duidelijk is terug te lezen. Onder andere de

verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening, maar ook bijvoorbeeld de decentralisaties en onze doelstellingen op het gebied van participatie vragen om een volgende dienstverleningsvisie voor onze totale organisatie.

3. DIENSTVERLENINGSVISIE IN DE CONTEXT

In onze vorige dienstverleningsvisie lag de focus op klantcontacten en dan vooral in relatie tot ons klantcontactcentrum. Voor onze backoffice was in die visie minder aandacht. Inmiddels zien wij een bredere context: ontwikkelingen in de wereld om ons heen en in onze gemeente die invloed hebben op onze rol en taken als gemeente vragen niet alleen om actualisatie, maar ook om verbreding van onze vorige dienstverleningsvisie. Niet alleen een dienstverlenende houding en klantgericht gedrag van het KCC, maar van onze totale organisatie.

3.1 Dienstverlening: landelijke ontwikkelingen / wat gebeurt er in de wereld om ons heen?

De volgende landelijke ontwikkelingen hebben invloed:

- Co-creatie en participatie

De rol van gemeenten verandert. Taken worden samen met inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen uitgevoerd. Initiatieven van inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen worden ondersteund. Gemeenten werken steeds meer samen met partners. Onze medewerkers treden steeds meer op als "verbindingsofficier".

De Rekenkamercommissie heeft begin 2017 haar onderzoek naar burger- en overheidsparticipatie in de gemeente Olst-Wijhe met ons gedeeld. Wij zullen de aanbevelingen van de Rekenkamercommissie betrekken bij een nieuw op te stellen plan dat communicatie en participatie behelst en dat raakvlakken met dienstverlening heeft.

- Decentralisaties in het sociaal domein

Gemeenten hebben er sinds 2015 belangrijke taken bijgekregen op het gebied van jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Enerzijds is het belangrijk dat mensen zich zoveel mogelijk zelf redden en eigen keuzes kunnen en mogen maken. Anderzijds is er de zorg voor kwetsbare groepen in de samenleving die zeer afhankelijk zijn van de overheid. Het samenwerken en het delen van informatie en kennis met onze klanten en met onze ketenpartners wordt steeds belangrijker.

- Omgevingswet

Begin 2016 heeft de Eerste Kamer de Omgevingswet aangenomen. De Omgevingswet, die naar verwachting op 1 juli 2019 in werking treedt, is een raamwet die 26 wetten, 120 Algemene Maatregelen van Bestuur (AMvB's) en 120 Ministeriële Regelingen op het gebied van de fysieke leefomgeving bundelt naar één wet, vier AMvB's en tien Ministeriële Regelingen. Daarbij worden definities gelijkgetrokken en verouderde regels geschrapt. De wet brengt een decentralisatie van de regels voor de leefomgeving met zich mee. Gemeenten krijgen meer ruimte om samen met inwoners en ondernemers integrale keuzes te maken over de inrichting van de fysieke leefomgeving. Net als bij de decentralisaties in het sociaal domein wordt het samenwerken en het delen van informatie en kennis met onze klanten steeds belangrijker. De doelen van de Omgevingswet zijn direct gericht op verbetering: het moet eenvoudiger, duidelijker, beter en sneller.

- Digitalisering

De digitale wereld verandert snel. Veel klanten doen ervaringen op bij commerciële partijen met het gebruik van digitale middelen, bijvoorbeeld wanneer zij online hun bankzaken regelen of winkelen. Zij verwachten dezelfde online dienstverlening van de overheid. Online dienstverlening die snel en eenvoudig is. Het is de ambitie van kabinet-Rutte II dat inwoners en ondernemers in 2017 al hun zaken met de overheid veilig en makkelijk digitaal kunnen doen. Wij hebben ons gecommitteerd aan de 'Digitale Agenda 2020' van VNG/KING.

Maar er blijven mensen die geen gebruik kunnen maken van digitale middelen. 20% van de Nederlanders (16-74 jaar) heeft een laag niveau van digitale vaardigheden (Eurostat, 2015). 1,2 miljoen Nederlanders (12 jaar en ouder) hebben nog nooit internet gebruikt (CBS, 2016).

Ook digitaal vaardige klanten kiezen niet zo automatisch voor digitale dienstverlening van de gemeente als je zou verwachten⁴. Voor de keuze van het dienstverleningskanaal door klanten is namelijk niet alleen de digitale vaardigheid bepalend. Ook complexiteit, efficiency, kennis en participatiegraad zijn bepalend. Een digitaal vaardige klant zonder kennis van het gemeentelijke product of de gemeentelijke dienst kiest vaker voor de telefoon of de balie dan voor het digitale kanaal.

| | klant met kennis | klant zonder kennis |
|-------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| digitaal vaardige klant | digitale kanaal | telefoon en balie |
| digitaal niet vaardige klant | telefoon en balie | telefoon en balie |

- **Laaggeletterdheid:**

2,5 miljoen Nederlanders (16 jaar en ouder) hebben grote moeite met lezen, schrijven en/of rekenen. Zij zijn laaggeletterd (Algemene Rekenkamer, 2016). Vaak hebben zij ook moeite met omgaan met de computer. Naarmate iemand minder geletterd is, nemen onder andere zijn of haar informatievaardigheden af. Moeite hebben met lezen en schrijven heeft dus invloed op het kunnen navigeren en oriënteren op internet (Universiteit Twente, 2010). 300.000 Nederlanders (16-65 jaar) gebruiken nooit een computer én zijn laaggeletterd.

Vaak zijn laaggeletterden aangewezen op onze voorzieningen in het sociaal domein. Als we ergens aandacht moeten hebben voor eenvoudige, laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening, dan is het in het sociaal domein.

Digitale machtigingen kunnen bijdragen aan de zelfredzaamheid van laaggeletterden. Iemand geeft met een digitale machtiging iemand anders de bevoegdheid om een strikt afgebakend stukje van zijn of haar digitale zaken te regelen.

- **Fraude**

In toenemende mate wordt identiteitsfraude en woonfraude gepleegd. Een deel van deze fraude wordt veroorzaakt door onjuiste inschrijvingen in de Basisregistratie Personen (BRP) en de Basisregistraties Adressen en Gebouwen (BAG). De BRP en de BAG zijn de aangewezen registraties voor de hele overheid. De afnemers zijn verplicht de gegevens in de BRP en de BAG voor juist aan te merken.

De gemeente is de poortwachter bij het tegenhouden van onjuiste inschrijvingen in de BRP en de BAG. Als het misgaat bij de inschrijving in de BRP en de BAG, dan ondervinden de afnemers daar hinder van. Een integere administratie is niet alleen voor onszelf, maar ook voor de afnemers van onze administratie van fundamenteel belang om betrouwbaar en geloofwaardig te blijven.

- **Agressie en geweld**

Agressie en geweld in de publieke sector neemt toe. Dat heeft soms ernstige gevolgen voor de medewerkers en tast bovendien het gezag van de overheid aan. Agressie en geweld tegen medewerkers is alleen te keren met een adequate reactie.

⁴ Dit blijkt uit onderzoek van de Universiteit Twente in opdracht van de gemeente Amsterdam.

3.2 Dienstverlening: ontwikkelingen in Olst-Wijhe / wat gebeurt er in Olst-Wijhe?

De volgende ontwikkelingen in Olst-Wijhe hebben invloed:

- Gewijzigd takenpakket

Het takenpakket van de gemeente Olst-Wijhe is gewijzigd.

Door de decentralisatie van overheidstaken naar gemeenten zijn wij sinds 2015 verantwoordelijk voor taken op het gebied van jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Veel van deze taken zijn belegd bij het Toegangsteam, dat een plek heeft binnen onze organisatie. Door de samenwerking met Deventer en Raalte op het gebied van bedrijfsvoering zijn andere taken juist uit onze organisatie verdwenen.

Wij hebben het takenpakket van ons klantcontactcentrum verbreed met producten van andere dienstenaanbieders. Aan de andere kant nemen andere dienstverleners producten van ons over. De verschuiving van taken kan voor klanten verwarrend zijn. Welke ingang moeten zij nemen? De gemeente zal voor veel klanten dan toch de ingang blijven.

- Op maat dienstverlening

Er heeft een verschuiving plaatsgevonden van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening.

Onze dienstverlening is steeds minder gericht op het aanbieden van producten en steeds meer gericht op het zoeken naar oplossingen voor problemen.

In het sociaal domein is niet ons aanbod van producten maar de vraag van de klant centraal komen te staan. Zo is er geen aanvraagformulier huishoudelijke hulp meer, maar een meldingsformulier. Naar aanleiding van de melding gaat ons Toegangsteam in gesprek met de klant. In de spreekkamer of aan de keukentafel. Eenzelfde ontwikkeling is er in het ruimtelijk domein. In het vooroverleg bespreekt team Leefomgeving met de klant diens bouwplan. Het vooroverleg is een informeel en informatief gesprek. De klant weet zo voordat hij de aanvraag indient of zijn bouwplan kans maakt.

Het digitaliseren van standaard dienstverlening is makkelijker dan het digitaliseren van op maat dienstverlening. Sommige vragen in het sociaal domein (bv. jeugdzorg) en in het ruimtelijk domein (bv. de vestiging van een nieuw bedrijf) lenen zich überhaupt niet voor (volledige) digitale afhandeling.

- Harmonisatie

Klein als wij zijn kunnen wij op het gebied van de online dienstverlening het verschil niet maken. Onze samenwerking met Deventer en Raalte op het gebied van bedrijfsvoering en onze toetreding tot Dimpact leveren ons veel voordelen op, onder andere door harmonisatie. Harmonisatie betekent het "confectiepak" in plaats van het "maatpak". Vaak past het "confectiepak" ons. Maar soms ook niet, bijvoorbeeld wanneer wij met de standaard oplossing onze niet digitaal vaardige klanten en/of onze laaggeletterde klanten niet goed kunnen bedienen.

- Servicenormen

Onze gemeentelijke organisatie moet creatief omgaan met haar mogelijkheden en vooral ook beperkingen. Deze beperkingen komen niet voort uit niet willen. Door de heroverwegingen zijn er grenzen aan beschikbare middelen en capaciteit.

Volgens onze servicenormen zijn onze afhandelingstermijnen waar mogelijk scherper dan de wettelijke normen. Door de lagere bezetting van de teams zijn de servicenormen meer onder druk komen te staan. Onze afhandelingstermijnen kunnen met de beschikbare middelen en capaciteit niet overal verder worden aangescherpt.

Niet alleen de gemeente heeft moeten bezuinigen. Dat geldt ook voor andere dienstenaanbieders in onze gemeente. Ook hun niveau van dienstverlening kan daardoor onder druk komen te staan.

3.3 Coalitieakkoord 2014-2018

In het coalitieakkoord 2014-2018 is de ambitie met betrekking tot dienstverlening als volgt verwoord:

Het uitgangspunt is dat het bestuur en de ambtelijke organisatie ten dienste staan van inwoners, bedrijven en instellingen in de gemeente en niet omgekeerd. De gemeente draagt zorg voor een efficiënte

dienstverlening van haar producten, waarbij de vraag van de inwoner centraal staat en waarbij de inwoners zoveel mogelijk onafhankelijk van tijd en plaats via één loket de gevraagde producten kunnen betrekken.

3.4 Wat willen onze klanten?

Om ons heen:

De Universiteit Twente onderzocht in opdracht van de gemeente Amsterdam hoe die de burger het best kan bereiken via de balie, de telefoon en het internet. Het blijkt dat de burger zich niet zo makkelijk laat verleiden tot het pure gebruik van het digitale kanaal. De Amsterdammers zijn verknocht aan de balie. Dat kreeg in 35 procent van de meest recente contacten de voorkeur, boven de website (28 procent) en de telefoon (26 procent). Mobiel internet wordt vrijwel niet gebruikt.

De gemeente Westland heeft aan drie deskundigen uit de commerciële sector, waaronder een trendwatcher van KPN, gevraagd naar kanaalsturing. Unaniem wordt gesteld dat kanaalsturing passé is, klanten willen een keuze.

In het in 2017 uitgegeven boek "Van buiten naar binnen - Klantcontact & interactie in het publieke domein" schrijven ook Frank de Goede, David Kok en Ewoud de Voogd dat klanten geen klantsturing willen. De belangrijkste reden voor mensen om voor een bepaald kanaal te kiezen is omdat het voor hen eenvoudig te gebruiken is en daarnaast omdat zij vinden dat het kanaal en het onderwerp bij elkaar passen.

In Olst-Wijhe:

Trainees van de Talentenregio hebben de toekomst van face-to-face dienstverlening in Olst-Wijhe onderzocht. Het persoonlijke contact wordt door de inwoners zeer gewaardeerd en de kanalen van persoonlijk contact (balie en telefoon) worden dan ook nog steeds het meest gebruikt.

De resultaten van de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl in 2016 laten zien dat het meeste contact heeft plaatsgevonden aan de balie. Zie de diagram op pagina 6.

Tweemaal per jaar (in maart en oktober) turft ons klantcontactcentrum het aantal klantcontacten aan de balie en de telefoon. Het aantal klantcontacten aan de balie schommelt de afgelopen jaren licht. Het aantal klantcontacten aan de telefoon neemt de afgelopen jaren licht af, al was in maart 2016 weer een stijging te zien.⁵

Producten en diensten die wij online aanbieden nemen onze klanten in toenemende mate online af. In 2016 ontvingen wij 524 aangiften verhuizing (standaard product) digitaal. Dat waren er in 2013 236. 47% van de meldingen (ook een standaard product) kwam in 2016 digitaal binnen. In 2013 was dat 25%.

Conclusies:

- Co-creatie en participatie vragen om faciliteren en ondersteunen. Dit heeft impact op onze houding en gedrag. Onze rol is vooral het verbinden van partijen en het wegnemen van belemmeringen. Samenwerken aan een gemeenschappelijk resultaat dat meer oplevert dan de som der delen. Jouw oplossing + mijn oplossing = onze oplossing. Ook de decentralisaties vragen om samenwerken met klanten en ketenpartners. De competentie samenwerken is steeds belangrijker in onze dienstverlening en onlangs aan onze organisatiecompetenties toegevoegd.
- Het sociaal domein en het ruimtelijk domein vragen om dienstverlening op maat. Van het inrichten langs producten en diensten naar de vraag van de klant centraal. Dit sluit goed aan op de ontwikkeling die wij al in gang hadden gezet: van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening. Onze dienstverlening is steeds minder gericht op het aanbieden van producten en steeds meer gericht op het samen met klanten zoeken naar oplossingen voor vraagstukken. Op maat dienstverlening leent zich vaak niet voor (volledige) digitale afhandeling.

⁵ Zie bijlage 1 voor het verloop van het aantal klantcontacten aan balie en telefoon tussen 2012 en 2016.

- In onze vorige dienstverleningsvisie deed de backoffice er minder toe. Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening komt het meer aan op vakdeskundigheid. De backoffice is weer frontoffice geworden.
- Wij hebben taken afgestoten op het gebied van bedrijfsvoering. Daar kunnen wij vanwege onze schaal het verschil niet maken. Wij hebben er taken bijgekregen op het gebied van jeugdzorg, werk en inkomen en zorg aan langdurig zieken en ouderen. Hier kunnen wij met onze persoonlijke aanpak het verschil wel maken. Door samenwerking te zoeken bij waar wij kwetsbaar in zijn, kunnen wij ons nog beter concentreren op waar wij goed in zijn.
- Door de verschuiving van taken kan het voor klanten minder helder zijn welke ingang zij moeten nemen. De gemeente zal als meest nabije overheid voor veel klanten de ingang blijven.
- Enerzijds verwachten klanten van ons snelle en eenvoudige online dienstverlening. Anderzijds blijven er klanten die geen gebruik kunnen maken van digitale middelen. Of willen maken. Ook digitaal vaardige klanten kiezen niet zo automatisch voor digitale dienstverlening van de gemeente als je zou verwachten. Liever bezoeken of bellen zij ons. Wij blijven de wens en het gedrag van onze klanten met betrekking tot online dienstverlening monitoren.
- 2,5 miljoen Nederlanders van 16 jaar en ouder zijn laaggeletterd. Vaak hebben zij ook moeite met omgaan met de computer. Vaak zijn laaggeletterden aangewezen op onze voorzieningen in het sociaal domein. Vooral daar moeten we aandacht hebben voor eenvoudige, laagdrempelige en persoonlijke dienstverlening.
- Integere administraties (BRP en BAG) zijn niet alleen voor onszelf, maar ook voor de afnemers van onze administraties van fundamenteel belang om betrouwbaar en geloofwaardig te blijven. Daarom moeten wij blijven investeren in de integriteit van onze administraties, bijvoorbeeld door huisbezoeken af te leggen en mensen uit te nodigen voor gesprekken op het gemeentehuis.
- Het negeren van, of toegeven aan, agressie en geweld leidt tot aantasting van het gezag van individuele medewerkers en van de gemeentelijke organisatie. Bovendien leidt het gedogen van wangedrag tot herhaling en imitatie. Reageren is daarom heel belangrijk.
- Harmonisatie betekent "confectiepak" in plaats van "maatpak". Met het "confectiepak" kunnen wij onze klanten niet altijd goed bedienen. Vanuit de domeinen moeten dan inspanningen volgen voor het aanpassen van het "confectiepak". Pas als dat echt niet lukt kunnen voorstellen volgen voor het investeren in het "maatpak".
- Door de lagere bezetting van de teams zijn de servicenormen meer onder druk komen te staan. Wij vinden het belangrijker dat wij de afhandelingstermijnen die wij communiceren halen, dan dat wij onze afhandelingstermijnen steeds verder aanscherpen.
- Als wij willen weten hoe onze klanten onze dienstverlening waarderen, dan moeten wij ons in onze doelstellingen meer richten op de beleving van de klant. En minder op afhandelingspercentages, zoals wij in onze vorige dienstverleningsvisie vooral deden.

4. DIENSTVERLENINGSVISIE 2017-2020: DICHTBIJ EN PERSOONLIJK

Dienstverleners is waar wij goed in willen en kunnen zijn door de kracht van de kleine gemeente te benutten. De persoonlijke benadering en het persoonlijke contact passen nog steeds goed bij de wensen van onze klanten. Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening krijgen de persoonlijke benadering en het persoonlijke contact nog meer waarde. De kracht van de kleine gemeente sluit ook goed aan op de ontwikkelingen in de wereld om ons heen en in onze gemeente. Co-creatie en participatie, de decentralisaties in het sociaal domein en de aankomende Omgevingswet vragen in toenemende mate om samenwerken met klanten en ketenpartners. Hier kunnen wij als kleine gemeente met onze korte lijnen het verschil maken.

Dienstverleners is een kans om onze inwoners, ondernemers en maatschappelijke instellingen te laten zien wat die kracht van onze kleine gemeente nou precies is, namelijk dichtbij en persoonlijk.

Dit is onze visie:

“Onze dienstverlening is altijd dichtbij en persoonlijk.”

DICHTBIJ:

Onze dienstverlening is plaatsonafhankelijk:

- Wij zijn dichtbij waar de klant ons nodig heeft. Wij zijn telefonisch bereikbaar. En natuurlijk kunnen onze klanten naar het gemeentehuis in Wijhe en het Holstohuis in Olst komen. Maar wij maken het ook dichterbij mogelijk. Wij zijn daar waar onze klanten zijn. Daar waar de doelgroep is, daar zijn wij ook. In de kernen. In de verzorgingshuizen, bijvoorbeeld voor het aanvragen en uitreiken van reisdocumenten voor mensen voor wie het lastig is naar het gemeentehuis of het Holstohuis te komen. Aan de keukentafel. En dat gebeurt ook online. Online biedt een oplossing voor onze klanten om zonder afstand met ons in contact te komen. Dit is plaatsonafhankelijke dienstverlening.

Onze dienstverlening is tijdsonafhankelijk:

- Wij zijn dichtbij wanneer de klant ons nodig heeft. Dat kan aan onze balies door wisselende openingstijden iedere ochtend, vier middagen en een avond in de week. Ons klantcontactcentrum is 40 uur per week telefonisch bereikbaar. Als het KCC de klant niet kan helpen, dan weten zij wie in onze backoffice dat wel kan. Mochten wij de klant niet meteen kunnen helpen, dan nemen wij spoedig opnieuw contact op. De klant hoeft zelf maar één keer contact met ons te zoeken. Online zijn wij 24/7 bereikbaar. Veel regelwerk voor een bouwaanvraag of voor een huwelijk doet de klant immers ook niet tijdens kantooruren. Dit is tijdsonafhankelijke dienstverlening.

Wij zijn partner in dienstverlening:

- Wij werken samen met andere dienstenaanbieders in onze gemeente. Wij zetten ons in om het niveau van dienstverlening in onze gemeente op peil te houden. Zo houden wij ook andere dienstenaanbieders dichtbij onze klanten.

Wij blijven de ingang voor gemeentelijke taken die wij in samenwerking uitvoeren:

- Wij blijven de ingang voor de Regionale Belastingensamenwerking en de Omgevingsdienst. Voor onze klanten mag het niet uitmaken dat wij gemeentelijke taken in samenwerking uitvoeren. Wij blijven de ingang en helpen de klant op weg.

Wij dragen klanten warm over aan de partners waarmee wij samenwerken en andere overheden:

- Wij zijn ook de ingang voor de partners waarmee wij samenwerken en andere overheden. Wij dragen klanten warm aan hen over.

PERSOONLIJK:

Wij kennen onze klanten:

- Wij weten wie onze klanten zijn. Informatie die wij al beschikbaar hebben in onze eigen administratie of in de administratie van andere overheidsorganisaties, vragen wij niet aan de klant.

Wij kennen onze gemeente:

- Wij weten wat er speelt in onze kernen en buurtschappen. En wij kennen de andere organisaties die in onze gemeente actief zijn. Zaken regelen met de gemeente is vaak onderdeel van een groter geheel. De gemeente is een schakel in een keten. Onze lijnen met ketenpartners zijn kort.

Wij behandelen de klant zoals wij zelf behandeld zouden willen worden:

- Wij zijn gastvrij en hartelijk. Ons denken en handelen is klantgericht. In onze communicatie zijn wij gericht op de ontvanger. Eenvoud en helderheid staan voorop. Wij spreken vooral gewonemensentaal. Als het antwoord "nee" is, dan motiveren wij dat.

Wij stellen de klant centraal:

- Bij het organiseren van onze dienstverlening gaan wij uit van wat de klant wil. Wij stellen de vraag en het proces van de klant centraal en niet onze eigen producten en diensten en onze eigen processen. De weg die de klant aflegt is logisch en verloopt makkelijk en snel. Onze afhandelingstermijnen zijn waar mogelijk scherper dan de wettelijke normen.

Wij weten wat onze klanten willen:

- Zo kunnen wij onze dienstverlening verbeteren en nog beter laten aansluiten op de wensen van onze klanten.

Klantgerichtheid staat klantargwaan niet in de weg:

- De gemeente is de poortwachter bij het tegenhouden van onjuiste inschrijvingen in de BRP en de BAG. Integere administraties zijn niet alleen voor onszelf, maar ook voor de afnemers van onze administraties van fundamenteel belang om betrouwbaar en geloofwaardig te blijven.

Op agressie en geweld volgt altijd een reactie:

- Wij reageren altijd op agressie en geweld. De wijze waarop is uiteraard afhankelijk van de aard van het incident.

5. VAN VISIE NAAR STRATEGIE

Wij gaan voor tevreden klanten. Het vertrekpunt is de vraag van de klant centraal en niet het inrichten langs producten en diensten. Wij maken het voor onze klanten mogelijk om al hun zaken veilig, eenvoudig en snel digitaal met ons te kunnen doen. Wij doen wat wij beloven. Wij gaan voor een aanzienlijk niveau van dienstverlening in onze gemeente.

Onze visie hebben wij vertaald naar de volgende doelen voor 2020:

- De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de wensen van onze klanten.
- Wij komen onze afspraken na.
- Het niveau van dienstverlening in onze gemeente blijft op peil.
- Onze klanten waarderen onze dienstverlening met minimaal een 7 (Waarstaatjegemeente.nl). (In 2016 scoorden wij een 6,7 (zie pagina 6).)

Onze doelen voor 2020 realiseren wij zo:

| |
|---|
| De organisatie van onze dienstverlening sluit aan op de wensen van onze klanten. |
|---|

- Wij doen klanttevredenheidsonderzoeken.
Zodat wij weten hoe onze klanten onze dienstverlening waarderen en wat onze klanten willen. De uitkomsten van deze onderzoeken gebruiken wij om onze dienstverlening te verbeteren en nog beter aan te laten sluiten op de wensen van onze klanten.
Wij vergelijken ons al met andere gemeenten via Waarstaatjegemeente.nl. Maar dat is niet voldoende. In samenwerking met team Kennis en Verkenning van de gemeente Deventer gaan wij eigen klanttevredenheidsonderzoeken uitvoeren.
- Wij houden alle bestaande dienstverleningskanalen open.
Sommige vragen in het sociaal domein (bv. jeugdzorg), maar ook in het burgerdomein (bv. de aanvraag van een paspoort) en het ruimtelijk domein (bv. de vestiging van een nieuw bedrijf) lenen zich niet voor (volledige) digitale afhandeling. Hiervoor blijven de andere dienstverleningskanalen (de balie en de telefoon) van groot belang.
- Wij laten onze klanten het dienstverleningskanaal kiezen
Er blijven mensen die geen gebruik kunnen maken van digitale middelen. Of willen maken. Ook digitaal vaardige klanten kiezen niet zo automatisch voor digitale dienstverlening van de gemeente als je zou verwachten. Onze klanten kunnen het dienstverleningskanaal kiezen dat bij hen past. Ongeacht het kanaal krijgen zij het goede antwoord.
- Wij zijn bereikbaar.
Via de online dienstverleningskanalen bereikt de klant ons 24/7. Onze balies zijn door wisselende openingstijden iedere ochtend, vier middagen en een avond in de week geopend. Ons klantcontactcentrum is 40 uur per week telefonisch bereikbaar. Als het KCC de klant niet kan helpen, dan weten zij wie in onze backoffice dat wel kan. Juist de backoffice wordt weer belangrijker voor de klant door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening. De backoffice moet dus beter bereikbaar zijn of zijn bereikbaarheid regelen door middel van een doorschakeling naar de voicemail of een collega. Zodat er in minimaal 90% van de gevallen sprake is van een geslaagde contactpoging. Teamleiders en directie gaan er met input van het KCC op toezien dat dit percentage wordt gehaald.
- Wij zijn toegankelijk.
Wij bieden face to face dienstverlening aan in het gemeentehuis in Wijhe en het Holstohuis in Olst. De receptiebalie in het gemeentehuis is bemenst wanneer de balie in het gemeentehuis is gesloten. Via

14 0570 bereikt de klant eenvoudig onze hele organisatie. De drempel is laag om bij ons langs te komen of om ons te bellen

- Wij stellen geen overbodige vragen.
Gegevens waarover wij beschikken vragen wij niet nog een keer.
Het organisatiebreed digitaal werken met het zaaksysteem gaat ons hierbij faciliteren. Het zaaksysteem wordt in mei 2017 door het overgrote deel van de organisatie in gebruik genomen. De rest van de organisatie volgt later in 2017. Dit is onderdeel van het programma Digitaal werken.
- Wij registreren alle klantcontacten in ons zaaksysteem.
Het registreren van de klantcontacten in het zaaksysteem levert een integraal klantbeeld. Dit klantbeeld helpt ons in onze dienstverlening omdat wij weten wie de klant is en wat er speelt.
- Wij blijven onze processen continu verbeteren.
Wij leveren de producten en diensten die onze klanten nodig hebben zo snel en foutloos mogelijk. Onze producten en diensten zijn van een zo hoog mogelijke kwaliteit en hebben een zo laag mogelijke prijs. Daarvoor gebruiken wij bijvoorbeeld de methode 'LEAN'.
- Wij zetten verder in op de ontwikkeling van onze online dienstverlening.
Steeds meer van onze producten zijn online verkrijgbaar. Hier zetten wij verder op in. Daarbij maken wij bewuste keuzes: wij sluiten aan op de wensen van onze klanten. Klanttevredenheidsonderzoeken kunnen ons helpen bij de vraag wat onze klanten willen.
- Onze online dienstverlening is veilig, eenvoudig en snel.
Wij slagen jaarlijks voor de DigiD Audit en voldoen aan de webrichtlijnen.
Onze formulieren zijn eenvoudig en snel in te vullen. Bij de standaard producten (standaard dienstverlening, bv. akten en uittreksels) nemen onze e-formulieren de bestelling op, zodat de afhandeling kan starten. Sommige vragen (op maat dienstverlening, bv. een melding Wmo) lenen zich niet voor digitale afhandeling. In deze gevallen halen onze e-formulieren de vraag op. Vervolgens wordt er een afspraak gemaakt en wordt de vraag besproken. Dit is klantgericht (a. geen complexe formulieren en b. de mogelijkheid om mee te denken in oplossingen) en efficiënter (minder herstel- en meerwerk).
- Wij breiden het aantal online dienstverleningskanalen uit.
Wij worden ook voor klanten bereikbaar via sociale media en WhatsApp. Zijn ervaring deelt de klant dan buiten kantooruren via sociale media. En die korte vraag stelt de klant dan snel via WhatsApp.
- Wij stellen de persoonlijke internetpagina (PIP) open voor onze klanten zodat zij de voortgang van hun zaken kunnen volgen.
De PIP gaat de persoonlijke online toegang worden voor de klanten bij de gemeente en de overheid. Met informatie en diensten op maat en alle lopende zaken met de overheid op één plek. Wij zien MijnOverheid als wenkend perspectief.
Het zaaksysteem wordt in 2017 door de organisatie in gebruik genomen. De PIP, die onderdeel is van het zaaksysteem, wordt later opengesteld. Dit is onderdeel van het programma Digitaal werken.
- Wij intensiveren de communicatie over onze online dienstverlening.
Online dienstverlening heeft voor onze klanten veel voordelen, bijvoorbeeld dat het overal en altijd beschikbaar is. Maar het bespaart vaak ook kosten. Een voordeel voor de gemeente en daarmee ook voor de klant.

| |
|-------------------------------------|
| Wij komen onze afspraken na. |
|-------------------------------------|

- Wij hebben servicenormen en wij halen ze.

Onze servicenormen geven aan op welke minimale service onze klanten mogen rekenen. Binnen hoeveel tijd wij een product of dienst leveren. Maar ook hoe snel wij reageren op een vraag die een klant per e-mail of via het contactformulier heeft gesteld of terugbellen naar aanleiding van een terugbelverzoek of een voicemailbericht.

Door de lagere bezetting van de teams zijn de servicenormen meer onder druk komen te staan. Wij vinden het belangrijker dat wij de afhandelingstermijnen die wij communiceren halen, dan dat wij onze afhandelingstermijnen steeds verder aanscherpen.

Als een paal boven water staat dat wij onze afspraken moeten nakomen. Mocht daar toch iets tussenkomen, dan informeren wij de klant.

Teamleiders en directie gaan er met input van ons klantcontactcentrum op toezien dat de servicenormen worden gehaald.

- Klantgerichtheid is een van onze organisatiecompetenties.
Bij het opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers en bij het werven van nieuwe medewerkers is aandacht voor klantgerichtheid. Met als doel dienstverlening in de genen van al onze medewerkers te verankeren. Met handvatten als bijvoorbeeld de correspondentiewijzer en het kwaliteitshandvest helpen wij onze medewerkers klantgericht te denken en te handelen.
- Samenwerken is een van onze organisatiecompetenties.
De rol van gemeenten verandert. Taken worden samen met klanten en samen met ketenpartners uitgevoerd. Samenwerken is onlangs aan onze organisatiecompetenties toegevoegd. Bij het opleiden en ontwikkelen van onze medewerkers en bij het werven van nieuwe medewerkers is aandacht voor samenwerken.
- “ja, mits”
Initiatieven van klanten benaderen wij positief vanuit het principe: “ja, mits” in plaats van “nee, tenzij”. Als het soms niet mogelijk is (volledig) aan een wens van de klant tegemoet te komen, dan kunnen wij ook uitleggen waarom niet.
- Wij pakken identiteitsfraude en woonfraude structureel aan.
Wij investeren in de integriteit van onze administraties, bijvoorbeeld door huisbezoeken af te leggen en mensen uit te nodigen voor gesprekken op het gemeentehuis. Wij nemen deel aan het project landelijke aanpak adreskwaliteit (LAA) en zijn lid van de werkgroep tegengaan identiteitsfraude (WTI). Bij fraude is integrale samenwerking tussen teams belangrijk. Daarom ontwikkelen wij een structurele aanpak van identiteitsfraude en woonfraude.
- Wij reageren altijd op agressie en geweld.
Bij lichtere vormen gaat het om het direct aanspreken op het gedrag, de registratie van het incident, het (eventueel) verwijderen van de dader uit het gebouw en het waarschuwen van de politie. Daarnaast kunnen wij achteraf sancties opleggen, zoals een pandverbod. Bij zware vormen van agressie en geweld doen wij altijd aangifte en verhalen wij altijd de schade op de dader.

| |
|--|
| Het niveau van dienstverlening in onze gemeente blijft op peil. |
|--|

- Wij zetten verder in op het versterken van onze positie en rol als partner in dienstverlening.
Wij denken mee met andere dienstenaanbieders in onze gemeente. Wij bieden hen onze expertise en hulp aan. Door samen te werken (zoals in het gemeentehuis en in het Holstohuis) houden wij ook andere dienstenaanbieders (zoals de politie, de Rabobank en Stichting Evenmens) dichtbij onze klanten. En daar waar dat kan zouden andere dienstenaanbieders onze dienstverlening dichtbij onze klanten kunnen brengen.
- “No Wrong Door”
Wij zijn ook de ingang voor de partners waarmee wij samenwerken en andere overheden.

Niet alleen voor ons klantcontactcentrum maar voor al onze medewerkers gelden de motto's: "Geen klant de deur uit zonder product of afspraak" en een verbod op "Daar gaan wij niet over". Zonder de hulp van iedere medewerker in onze organisatie lukt het ons niet om dienstverlenend en klantgericht te zijn.

Onze klanten waarderen onze dienstverlening met minimaal een 7 (Waarstaatjegemeente.nl).

- Alle bovenstaande inspanningen zorgen er samen voor dat onze klanten onze dienstverlening met minimaal een 7 waarderen.
Om dit te meten doen wij iedere twee jaar mee aan de burgerpeiling van Waarstaatjegemeente.nl en voeren wij eigen klanttevredenheidsonderzoeken uit.

6. VAN STRATEGIE NAAR ORGANISATIE

Onze dienstverlening is altijd dichtbij en persoonlijk.

Persoonlijke dienstverlening is de verantwoordelijkheid van de totale organisatie.

Online dienstverlening is een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor dichtbij dienstverlening.

Wij realiseren de ambities voor onze dienstverlening via het programma Dienstverlening. De uitwerking van deze ambities vindt plaats in een uitvoeringsprogramma waarin alle inspanningen zijn opgenomen die bijdragen aan de realisatie van de ambities met betrekking tot de doorontwikkeling van de dienstverlening.

6.1 Persoonlijke dienstverlening

Wij hebben ons klantcontactcentrum neergezet als de ingang van onze gemeente, de partners waarmee wij samenwerken en andere overheden. Dat blijft belangrijk. Ook de ontwikkeling van het KCC als interessante professionele samenwerkingspartner voor andere dienstverleners zetten wij door. Het KCC blijft zich ontwikkelen wanneer dat nodig is. De veranderingen in ons takenpakket, zoals de decentralisaties, vragen daarom. Maar ook de implementatie van zowel landelijke bouwstenen, zoals de basisregistraties, als gemeentelijke bouwstenen, zoals het zaakstelsel. Door de veranderingen in ons takenpakket is de rol van het KCC wel aan het verschuiven: van de ambitie om in ieder geval 80% van de vragen zelf af te handelen naar een regierol en een signalerende functie. De regierol vervult het KCC vooral aan de telefoon. Als het KCC de klant niet kan helpen, dan weten zij wie in onze backoffice dat wel kan. Ook kan het KCC klanten informeren over de voortgang van hun zaken. Ook bij online en schriftelijke dienstverlening ligt er een regierol voor het KCC, vooral in relatie tot het zaakstelsel. De signalerende functie vervult het KCC vooral bij het informeren van teamleiders en directie over de presentaties van de teams met betrekking tot de servicenormen.

Maar persoonlijke dienstverlening is niet iets van alleen het KCC. Het is de verantwoordelijkheid van de totale organisatie. En dat wordt steeds zichtbaarder. Persoonlijk contact vindt niet alleen plaats aan de balie en de telefoon, maar ook in spreekkamers, aan keukentafels en op straat. Door de verschuiving van standaard dienstverlening naar op maat dienstverlening komt het meer aan op vakdeskundigheid. De backoffice is weer frontoffice geworden. Ook door bijvoorbeeld de decentralisaties en door onze doelstellingen op het gebied van participatie is het nog belangrijker dan vroeger dat onze dienstverleningsvisie wordt uitgedragen door onze totale organisatie. Van iedere medewerker in de organisatie worden de competenties klantgerichtheid en samenwerken gevraagd.

Voor de producten en diensten die aan de balie niet rechtstreeks door het KCC kunnen worden afgehandeld zouden wij op afspraak kunnen gaan werken. Dit kan voor zowel de klant als de medewerker voordelen opleveren. De klant is er zeker van dat de medewerker beschikbaar is. En de medewerker weet wanneer hij de klant kan verwachten. Deze mogelijkheid wordt in de tweede helft van 2017 verder onderzocht. Interessant is natuurlijk ook om te onderzoeken hoe de klant hier zelf over denkt. Op afspraak werken voor de producten en diensten die aan de balie wel rechtstreeks door het KCC kunnen worden afgehandeld loont niet. Daarvoor is het volume te klein. De wachttijden aan de balie zijn overigens ook geen aanleiding hiertoe te besluiten. Vaak is de klant meteen aan de beurt. Zelden is de wachttijd langer dan 15 minuten.

6.2 Online dienstverlening

Online dienstverlening is een kans voor plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening en dus voor dichtbij dienstverlening. Online dienstverlening biedt de oplossing voor klanten om waar en wanneer zij willen met ons in contact te komen.

Klein als wij zijn kunnen wij op het gebied van de online dienstverlening het verschil niet maken. De doorontwikkeling van onze online dienstverlening gebeurt in samenwerking met DOWR en -in het verlengde daarvan- Dimpact.

DOWR werkt aan een i-Visie. Informatievoorziening moet niet op zichzelf worden beschouwd. Informatievoorziening staat in dienst van de organisaties en de domeinen. In de organisaties en de domeinen worden de ambities bepaald. De keuzes die worden gemaakt in de organisaties en de domeinen zijn bepalend. Deze keuzes moeten vanuit informatievoorziening worden ondersteund. Met uitzondering van informatiebeveiliging. Dat is wel een specifiek punt voor de i-Werkorganisatie.

De komende jaren is de visie Dienstverlening 2017-2020 ons toetsingskader. De ambities die wij aan deze visie verbinden zijn de maatstaf voor bijvoorbeeld onze vraagarticulatie richting DOWR en Dimpact. Als wij met een standaard oplossing die DOWR of Dimpact biedt onze klanten niet goed kunnen bedienen of als DOWR of Dimpact geen standaard oplossing biedt, dan moet vanuit het betreffende domein een inspanning volgen voor het aanpassen of het ontwikkelen van zo'n oplossing. Pas als dat echt niet lukt kan een voorstel volgen voor het investeren in een op maat oplossing.

Ons webteam heeft een belangrijke rol in de doorontwikkeling van onze online dienstverlening en dan vooral in de afstemming van de online dienstverlening op onze organisatie (couleur locale) en de inbedding van de online dienstverlening in onze organisatie (als onderdeel van onze processen). Voor ons webteam is onze visie op de dienstverlening een belangrijk kader waarbinnen zij onze online dienstverlening doorontwikkelen.

Het programma Digitaal werken schept randvoorwaarden voor de doorontwikkeling van onze online dienstverlening. Doordat wij digitaal werken kunnen klanten straks via hun persoonlijke internetpagina de voortgang van hun zaken volgen. Daardoor krijgen onze klanten ook steeds meer inzicht in wat er zich bij ons achter de schermen afspeelt. Daarbij wordt de rol van iedere medewerker in het proces een stuk zichtbaarder. Goede online dienstverlening draait dus niet alleen om het webteam, maar ook om een klantgerichte backoffice met klantgerichte medewerkers.

6.3 Programma Dienstverlening

Bij de doorontwikkeling van onze dienstverlening zijn meerdere interne en externe partijen betrokken. Dit betekent dat wij met verschillende belangen en ideeën te maken hebben. Hoe houden wij overzicht? Hoe zorgen wij ervoor dat we elkaar niet tegenwerken of dingen dubbel doen? Wie is waarvoor verantwoordelijk? Programmamanagement is een managementinstrument dat antwoord geeft op deze vragen.

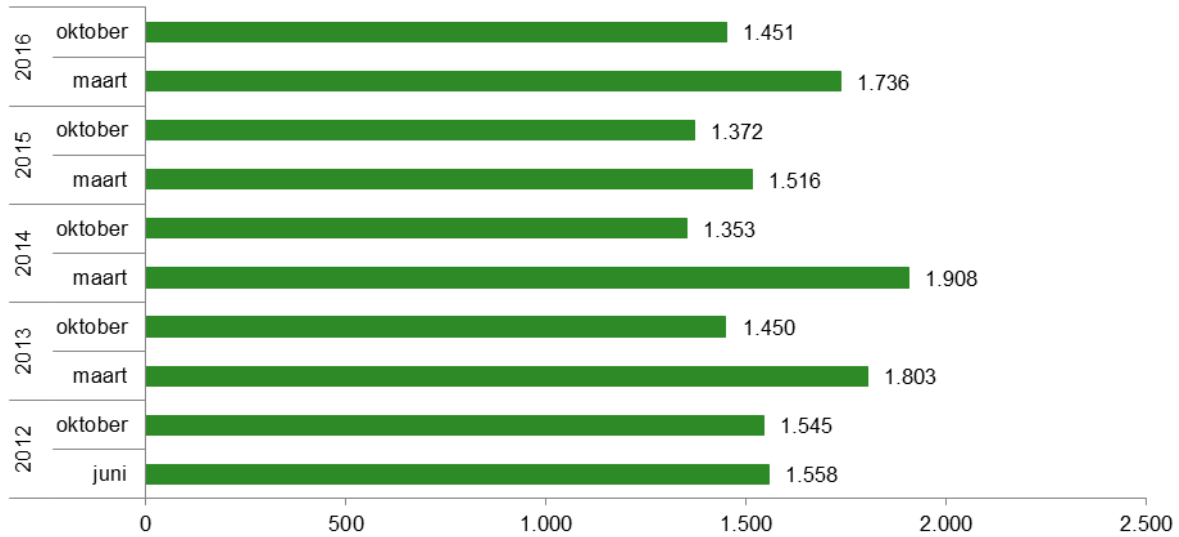
Door de doorontwikkeling van onze dienstverlening programmatisch aan te pakken kunnen wij het overzicht behouden en samenhang bevorderen.

De doelstellingen voor de doorontwikkeling van onze dienstverlening worden opgenomen in de begroting in het programma 8 'Dienstverlening'. De uitwerking van de doelstellingen en de onderliggende ambities vindt plaats in een uitvoeringsprogramma. Daarin worden alle inspanningen opgenomen die bijdragen aan de doorontwikkeling van onze dienstverlening. Het uitvoeringsprogramma wordt door het college vastgesteld en jaarlijks geëvalueerd en aangepast.

Het programma Dienstverlening zoekt zoveel mogelijk de verbinding met lopende programma's, projecten en activiteiten in onze organisatie, zoals de programma's Communicatie, Participatie en Digitaal werken, de invoering van de Omgevingswet en de transformatie van het sociaal domein.

BIJLAGE 1

In deze grafiek staat het verloop van het aantal klantcontacten aan de balie tussen 2012 en 2016:



In deze grafiek staat het verloop van het aantal klantcontacten aan de telefoon tussen 2012 en 2016:

