



***Dienstverlening
Ablasserdam
digitaal en dichtbij***

*(Thema dienstverlening
Collegeprogramma 2010 – 2014)*



**REALISATIEPLAN
DIENSTVERLENING
GEMEENTE ALBLASSERDAM**

INHOUDSOPGAVE

Hoofdstuk 1	Inleiding	5
Ambitie & Kaders I	Landelijke visie op (e)dienstverlening en de vertaling daarvan in regionale e-projecten	6
I:1	Landelijke visie op (e)dienstverlening	6
I:2	(e)dienstverlening	6
I:3	(e)dienstverlening voor gemeenten	7
I:4	I-NUP	7
I:5	(e)dienstverlening binnen de Drechtsteden	8
I:6	KING	8
Ambities & Kaders II	Dienstverleningsconcept Antwoord©	9
Ambities & Kaders III	Regionale visie op dienstverlening	10
III:1	Regionale visie	10
III:2	Ruimte voor lokale eigenheid binnen de regionale visie	11
III:3	Plateaubenadering	11
III:4	Op welk plateau bevinden we ons	12
Ambities & Kaders IV	Regionale Proeftuinen	13
IV:1	Regionale Proeftuin Dienstverlening	13
IV:2	Regionaal Programmaplan Dienstverlening	13
Ambities & Kaders V	Lokale eigenheid van dienstverlening	14
V:1	Lokale Visie op Publieke Dienstverlening	14
V:2	Collegeprogramma 2010-2014 'Alblasserdam sterk door verbinding'	14
V:3	Bestuurlijke toekomst Alblasserdam	15
V:4	Samenvattend	15
Ambities & Kaders VI	Organisatieontwikkeling	16
VI:1	Koers '014	16
VI:2	Overheveling van taken naar de Omgevingsdienst	17
VI:3	Onderzoek deelname aan TCC	17
VI:4	Bestuurlijke opdracht 'onderzoek toekomst van de ambtelijke organisatie'	17
VI:5	'Droom van Rianne' en het plan 'Alblasserdam, samen verder met passie en lef'	18
VI:6	Nieuwe bestuursstijl	19
VI:7	Gebruik van moderne middelen	19
Ambities & Kaders VII	Monitoring	20
VII:1	Benchmarking Publiekszaken	20
VII:2	Kwaliteitshandvest Alblasserdam	20
Ambities & Kaders VIII	Overige ontwikkelingen	21
VIII:1	Deregulering	21

	VIII:2	Diensten verlenen in de toekomst	21
	VIII:3	Sociale media	22
	VIII:4	Sociale media en het KCC	23
Hoofdstuk 2		Antwoord©	24
	2.1.	Antwoord©Ambities	24
	2.1.1	Fasen van Antwoord©	25
	2.2.	Antwoord© in Alblasserdam	26
	2.2.1	Fase van Antwoord© in Alblasserdam	26
	2.2.2	Het KCC-concept in Alblasserdam	26
	2.2.3	KCC, Alblasserdam en de toekomst	26
	2.3	Bouwstenenmodel Antwoord©	27
Hoofdstuk 3		Actiepunten	28
	3.1	Antwoord©Bouwsteen 1: producten, diensten en kanalen	29
	3.2	Antwoord©Bouwsteen 2: processen, bestuur en organisatie	34
	3.3	Antwoord©Bouwsteen 3: systemen en informatie	36
	3.4	Antwoord©Bouwsteen 4: leiderschap en medewerkers	39
	3.5	Antwoord©Bouwsteen overlay: leveren van prestaties	40

Koers '014 i.r.t Dienstverlening: 'Mensen maken het verschil'



Foto's: door Wim Roos (mrt 2012)

15 mrt 2012: Verontrustend

Het politiebureau was gesloten op zondag, dus belde ik aan. Uit de intercom klonk de vrolijke stem van een agente die vroeg waarmee ze mij van dienst kon zijn. Ik keek omhoog naar de camera, opende mijn hand en liet twee 6 mm revolverpatroonhulzen zien.

„Die heb ik net gevonden in de buurt van het daklozenopvangcentrum, en omdat daar de laatste tijd verontrustende berichten vandaan komen wil ik ze even inleveren.”

Blij klonk uit de luidspreker: „Die hebt u vandaag gevonden? Morgen kunt u ze inleveren op het gemeentehuis. Vanaf negen uur kunt u terecht bij de afdeling Gevonden voorwerpen.”
George Venendaal

10 mrt 2012: Dienstverlening

Mijn rijbewijs moet worden verlengd en ik ga naar het gemeentehuis om een pasfoto in te leveren en de betaling te doen. Het rijbewijs is over vijf dagen klaar, maar als het eerder gereed is, kunnen we een e-mail sturen, zegt de ambtenaar.

Ik zeg dat ik liever gebeld wil worden. Wij nemen geen telefonisch contact op, is de reactie. Dan kom ik het over vijf dagen wel ophalen, antwoord ik.

Mogen wij nog wel even uw telefoonnummer, vraagt de ambtenaar, dan kunnen wij u bellen als er iets niet in orde zou zijn.

Wim Damen

21 jan 2012: Beschermd diersoort

Vrijdagochtend, even het haardhout bijvullen. Bij het legen van de emmer komt een vleermuisje tevoorschijn, zo op het eerste gezicht meer dood dan levend. Wat te doen, terugzetten? Het is een beschermd diersoort, dus dit lijkt me een mooie gelegenheid om eens het nieuwe nationale meldnummer 144 uit te proberen voor een passend advies.

„U heeft een wat gevonden? Oh, ik vraag het even aan de dierenambulance. Nee mevrouw, sorry, die rukken hier niet voor uit. U moet even de gemeente bellen.”

Het advies van de gemeente: „Ik geef u het nummer van de ongediertebestrijdingsdienst.”
Korien van der Meer

Inleiding

Lezers van NRC Handelsblad en nrc.next vertellen met een “ik-je” over zichzelf en over hun belevenissen in de vorm van een anekdote. De rubriek “ik@nrc.nl” verschijnt iedere werkdag in beide kranten. Opvallend is dat voor deze rubriek steeds meer mensen hun ervaringen met de dienstverlenende overheid insturen. Deze berichten, veelal voorzien van een kwinkslag, tonen niet alleen aan dat veel mensen dagelijks een beroep (moeten) doen op de producten en diensten van overheidsinstanties, maar ook hoe de kwaliteit van deze dienstverlening hen bezighoudt. Wat verwachten klanten anno 2012 van de overheid? Wat verwachten ze dus van de gemeente Alblasserdam? Van ons? En nog belangrijker: welke dienstverlening verlangen ze in de toekomst?

Alblasserdam wil mee in die ontwikkelingen. Onze producten en diensten moeten daarom passen bij de huidige tijd, bij de rol van onze gemeente in de (veranderende) maatschappij, maar moeten ook worden voorbereid op toekomstige ontwikkelingen. En dit alles met een goede kwaliteit, op een beheersbare en kostenbewuste manier. Maar hoe gaan we dit doen? Hoe ontpopt onze dienstverlening zich?



In het kader van de ontpopping werkt de gemeente Alblasserdam hard aan het verbeteren van haar dienstverlening aan burgers, bedrijven en maatschappelijke instellingen. Het realisatieplan dat nu voor u ligt, is bedoeld om richting te geven aan deze verbeteringen, in de context van de regionale samenwerking in de Drechtsteden.

In dit Realisatieplan dienstverlening zet de gemeente Alblasserdam haar voornemens ten aanzien van haar (toekomstige) dienstverlening dus om in concrete acties. Behalve mooie woorden, ook de formulering van daden. Maar hoe en waarom komen we tot die daden? Om te illustreren waar deze daden, c.q. actiepunten, hun oorsprong in vinden en op welke momenten de gemeente Alblasserdam richtinggevend uitspraken ten aanzien van haar dienstverlening heeft gedaan, voorziet dit plan eerst in een totaaloverzicht van al onze ambities en kaders op dienstverleningsgebied. Deze ambities en kaders zijn als volgt onderverdeeld:

- I: Landelijke visie op (e-)dienstverlening en vertaling in regionale e-projecten
- II: Dienstverleningsconcept Antwoord@
- III: Regionale visie op dienstverlening
- IV: Regionale Proeftuinen
- V: Lokale eigenheid van dienstverlening
- VI: Organisatieontwikkeling
- VII: Monitoring
- VIII: Overige ontwikkelingen

In hoofdstuk 1 van dit realisatieplan treft u een toelichting aan op de ambities en kaders op dienstverleningsvlak. Hierdoor ontstaat als het ware een kapstok, waaraan al onze acties op het gebied van dienstverlening zijn opgehangen. Waarom en welke acties ondernemen we? En wat willen we er mee bereiken?

I: Landelijke visie op (e)dienstverlening en de vertaling in regionale e-projecten

I:1 Landelijke visie op (e)dienstverlening

Gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk hebben een gemeenschappelijke visie op dienstverlening opgesteld. In de visie "Publieke dienstverlening, professionele gemeenten visie 2015" verwoorden de overheden hun gedeelde ambitie. De visie bestaat uit zes pijlers:

1. De vraag centraal: De vraag van burgers en bedrijven staat centraal in ons handelen. Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en bedrijven.
2. Snel en zeker: Wij zorgen dat burgers en bedrijven hun zaken met de overheid snel en zeker kunnen regelen. Dat doen we door hen de mogelijkheid te bieden online zaken te doen met de overheid.
3. Eén overheid: Wij presenteren ons als één overheid die voor iedereen toegankelijk en bereikbaar is. De gemeente vormt voor burgers en bedrijven een belangrijke ingang: dichtbij en herkenbaar.
4. Geen overbodige vragen: Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die zijn opgenomen in één van de basisregistraties vragen we niet nogmaals op.
5. Transparant en aanspreekbaar: Wij maken duidelijk wat burgers en bedrijven van ons kunnen verwachten door hen te informeren over onze service-normen en door onze prestaties en openbare overheidsinformatie actief te communiceren.
6. Efficiënt: Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in. Waar mogelijk heeft digitaal contact met burgers en bedrijven de voorkeur. Waar persoonlijk contact noodzakelijk is of de kwaliteit van de dienstverlening bevordert, maken wij persoonlijk contact mogelijk.

I:2 E-dienstverlening

De bovenstaande landelijke pijlers zijn van toepassing op alle soorten overheidsdienstverlening, die via de diverse dienstverleningskanalen (balie, telefoon, post, digitaal)¹ kunnen worden afgenomen. Een deel van deze verbeteringen kan worden gerealiseerd door bijv. verandering van regelgeving, bejegening, taalgebruik, tijdige besluitvorming, etc. Verbetering van de dienstverlening van de overheid kan echter ook niet zonder de gerichte inzet van de e-dienstverlening.

E-dienstverlening (elektronische dienstverlening) omvat alle dienstverlening die niet telefonisch, schriftelijk of aan de balie plaatsvindt. Oftewel: alles wat een burger, bedrijf of instelling digitaal (vaak via internet via het elektronische loket; het e-loket) bij de gemeente automatisch kan aan- en opvragen.

¹ De dienstverleningskanalen in deze notitie beslaan de vier kanalen balie, telefoon, post en digitaal.

1:3 E-dienstverlening voor gemeenten

Het realiseren van e-dienstverlening is landelijk vormgegeven in het Nationaal Uitvoeringsprogramma Betere dienstverlening en e-overheid (oftewel het NUP). Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen werken hierbij samen aan een optimale dienstverlening aan de samenleving met inzet van e-dienstverlening. De slogan die hierbij wordt gevoerd luidt: Eén digitale overheid: betere service, meer gemak.

Naast verbetering van de dienstverlening levert NUP een belangrijke bijdrage aan de vermindering van de administratieve lasten voor burgers en bedrijven (zie onderdeel VIII:1). Om dit alles te structureren bevat het NUP een selectie van negentien e-overheidsbouwstenen die onderdeel uitmaken van de nieuwe basisinfrastructuur van de overheid.

1:4 I-NUP

Om al de negentien e-overheidsbouwstenen binnen het NUP uiteindelijk ook waar te kunnen maken, is in 2011 een overheidsbrede implementatieagenda NUP (het i-NUP) tot stand gekomen. Het i-NUP bestaat uit heldere prioriteiten. De focus daarbij licht op het vormen van de basis voor dienstverlening. De 4 prioriteiten van het i-NUP zijn:

- front office van de e-overheid voor burgers.
- front office van de e-overheid voor bedrijven.
- stelsel van basisregistraties.
- implementatie-ondersteuning voor gemeenten.

De e-overheidsbouwstenen waar eerst aan gewerkt wordt zijn:

1. Webrichtlijnen: webrichtlijnen zijn een (technische) standaard met kwaliteitseisen om de toegankelijkheid en doorzoekbaarheid van websites te garanderen. Gemeenten dienen hun websites aan te passen conform deze standaarden
2. Samenwerkende catalogi: Samenwerkende catalogie is een standaard voor het digitaal ontsluiten en koppelen van producten- en dienstencatalogi. De burger kan zo over alle partijen heen zoeken naar overheidsdiensten. Gemeenten passen hun (digitale) producten- en dienstencatalogus aan conform de standaard.
3. Antwoord voor bedrijven: Bedrijven kunnen via één portaal informatie krijgen over regelgeving, vergunningen en subsidies. Bedrijven kunnen diensten elektronisch aanvragen. De gemeente levert haar eigen informatie (over regelgeving en vergunningen) aan het portaal. Beheer van de informatie ligt bij de gemeente.
4. Antwoord: Antwoord is een dienstverleningsconcept dat helpt de overheidsdienstverlening te moderniseren. Het Klantcontactcentrum (KCC) is een organisatieonderdeel van de gemeente dat vragen van burgers via alle dienstverleningskanalen (digitaal, post, balie of telefoon) inneemt en veelal afhandelt (zie voor een uitgebreide beschrijving onderdeel II).
5. Basisregistraties: Basisregistraties bevatten veel gebruikte basisgegevens zoals adressen, persoonsgegevens, bedrijfsnamen en geo-informatie. De gegevens worden door de bronhouders bijgehouden en door alle andere overheden gebruikt als dat nodig is. De gemeenschappelijke voorzieningen maken de gegevensuitwisseling tussen de basisregistraties mogelijk en zorgen voor het waarborgen van de juistheid van gegevens.

I:5 E-dienstverlening binnen de Drechtsteden

Binnen de regio Drechtsteden wordt intensief samengewerkt om acties ten aanzien van e-dienstverlening, inclusief de prioriteiten die in het i-NUP zijn gesteld, (lokaal) te realiseren. In het MT dienstverlening (toenmalige stuurgroep dienstverlening) is in 2011 voor de realisatie en prioritering van de e-dienstverleningsprojecten een 'IPA top 8 aan dienstverleningswensen' samengesteld, die zich heeft vertaald in lopende of toekomstige regionale i-projecten:

1. herinrichting van processen door harmonisatie van zaaktypen
2. ontwikkelen van ondersteunende tools voor de balie
3. ontwikkelen van ondersteunende tools voor telefonie
4. verder ontwikkelen van het digitale loket
5. invoering en aansluiting van basisregistraties
6. managementinformatie
7. harmoniseren van systemen
8. ontwikkelen CRM-functionaliiteit (CRM (Customer Relationship Management) of relatiebeheer is een werkwijze én techniek waarbij het optimaliseren van contacten met en dienstverlening aan klanten centraal staat. Door de inzet van CRM kunnen organisatie- of regiobreed de contacten met een klant via verschillende kanalen en systemen worden geregistreerd en getoond, waardoor als het ware één "cockpit" ontstaat met een totaalbeeld van de huidige relatie en de voorgaande contacten met deze klant.)

Deze projecten zijn samen met diverse projecten vanuit i-NUP ondergebracht in het Regionaal Projectplan en de Regionale Projectenportfolio 2012.

I:6 KING

Het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) helpt de gemeenten binnen de Drechtsteden bij de implementatie van de (I)NUP-ambities. KING is in 2009 opgericht door de VNG, met als doel gemeenten te ondersteunen in hun organisatie(-ontwikkeling) en uitvoering van gemeentelijke taken.

- **Koers '014 i.r.t Dienstverlening: 'Mensen maken het verschil'**



II: Dienstverleningsconcept Antwoord©

Eén van de e-overheidsbouwstenen betreft het dienstverleningsconcept Antwoord©. Antwoord© is ontstaan vanuit ingrijpende veranderingen in onze samenleving. Zo stelt de samenleving steeds hogere eisen aan de dienstverlening van bedrijven, instellingen en overheden. Burgers zijn mondiger en veeleisender geworden en verlangen naar een andere, moderne overheid. Een overheid die enerzijds via digitale dienstverlening 24/7 beschikbaar is en anderzijds makkelijk bereikbaar is voor kwetsbare doelgroepen. Om in te spelen op de veranderende vraag vanuit de samenleving is het dienstverleningsconcept Antwoord© ontwikkeld in een landelijke programma Antwoord©. De uitgangspunten van het landelijke programma Antwoord© zijn opgenomen in de regionale visie op dienstverlening (zie onderdeel III).

Centraal element in dit programma Antwoord© is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. Herkenbaar door een 14+netnummer en de Antwoord© stijl. Welk dienstverleningskanaal de burgers en ondernemers ook kiezen, zij krijgen steeds hetzelfde betrouwbare antwoord en zij kunnen de overheid houden aan kwaliteitsnormen voor afhandeltijd, juistheid en vriendelijkheid. Antwoord© is de beweging naar een transparante overheid die de burgers en ondernemers centraal stelt, met o.a. keuzevrijheid van contactkanaal. De actiepunten in dit realisatieplan en die van de komende jaren, zijn er op gericht om stapsgewijs uiteindelijk in 2015 te voldoen aan de landelijke eisen van het programma Antwoord©. Gezien de impact van dit onderwerp wordt Antwoord© in hoofdstuk 2 nader uitgewerkt.

III: Regionale visie op dienstverlening

III:1 Regionale visie

Op basis van de uitgangspunten van de landelijke visie op dienstverlening en de bijbehorende programma's (waaronder het landelijk programma Antwoord©), hebben de gemeenten binnen de Drechtsteden in 2009 een gezamenlijke visie op dienstverlening vastgesteld. Het doel van deze regionale visie is een gezamenlijk beeld van de toekomstige dienstverlening in de regio. Het geeft richting aan de verdere invulling van de samenwerking en biedt samenhangende uitgangspunten die leiden tot merkbaar betere dienstverlening aan burgers en bedrijven.



De Drechtsteden onderschrijven de ambities van Antwoord© en verwachten dat het realiseren van deze ambities op termijn leidt tot betere kwaliteit en efficiency in dienstverlening. Daarnaast realiseren de individuele gemeenten zich dat zij te klein zijn om ondermeer Antwoord© zelf te organiseren. Regionale samenwerking is vereist.

Met het oog op de ontwikkelingen vanuit de regionale visie op dienstverlening wil de gemeente Alblasserdam door haar regionale bijdrage in de Drechtsteden meewerken aan een kwalitatieve en efficiënte regionale dienstverlening, rekeninghoudend met de lokale eigenheid. Insteek hierbij is om waar mogelijk samen te werken.

De hoofdlijnen van de regionale visie op dienstverlening zijn als volgt samen te vatten:

De hoofdlijnen van de regionale visie DV

Lokale eigenheid – Kwaliteit – Efficiency

Lokale eigenheid

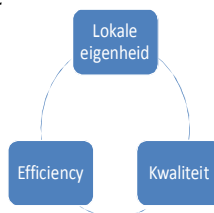
- De gemeente is de "herkenbare" dienstverlener
- Lokaal maatwerk en aandacht voor bijzondere groepen
- Mogelijkheden tot lokale bestuurlijke regie

Kwaliteit

- Dienstverlening volgens Antwoord©
- Meer service en minder regels
- Vermindering van lasten
- Maatwerk

Efficiency

- Schaalvergroting mag niet leiden tot duurdere dienstverlening



III.2 Ruimte voor lokale eigenheid binnen de regionale visie

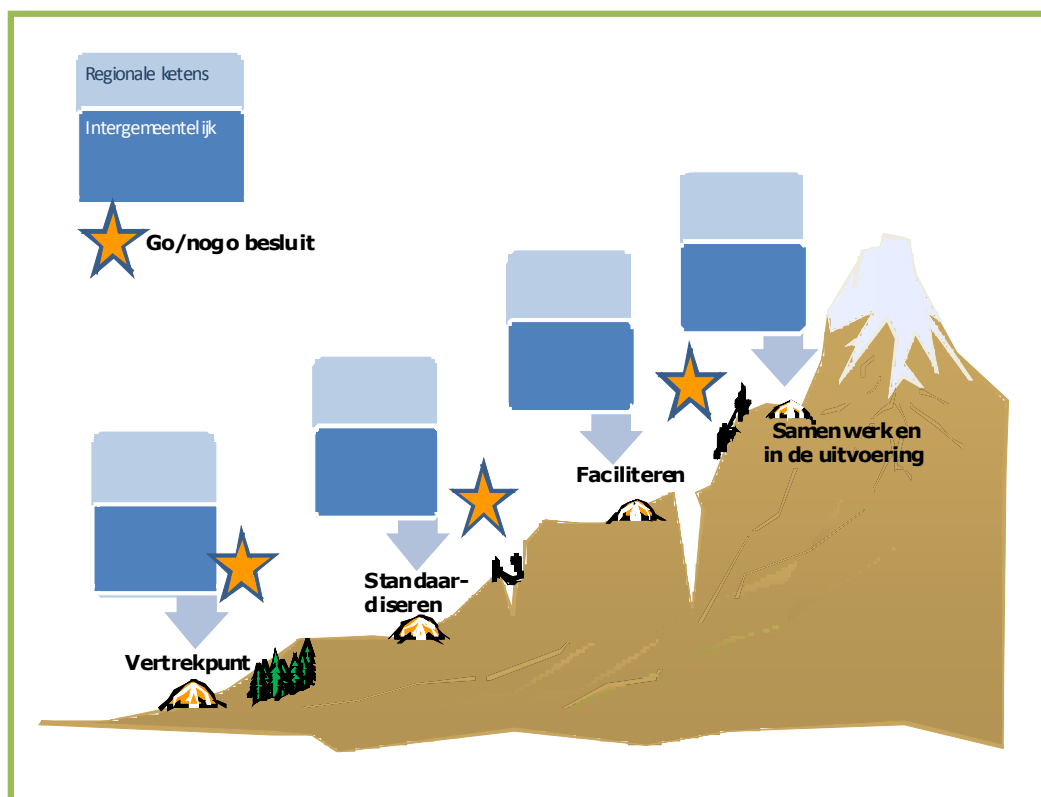
Binnen de regionale visie op dienstverlening is ruimte voor lokale eigenheid. Dit houdt in, dat in de regionale samenwerking de Drechtstedengemeenten hun dienstverleningsprocessen zodanig uniformeren dat gezamenlijke uitvoering mogelijk wordt, terwijl tegelijkertijd er voor de individuele gemeenten de mogelijkheid blijft van het behoud van lokale eigenheid.

De lokale uitgangspunten voor de dienstverlening in Alblaserdam zijn in diverse documenten vastgelegd, waaronder de lokale visie op dienstverlening en het collegeprogramma 2010 – 2014. Deze lokale uitgangspunten zijn nader uitgewerkt in onderdeel V 'Lokale eigenheid van dienstverlening'.

III.3 Plateaubenadering

In de regionale visie op dienstverlening is vastgelegd dat de gemeenten en de gemeenschappelijke regionale organisaties binnen de Drechtsteden, een geleidelijk proces naar samenwerking doorlopen op het gebied van dienstverlening. Hierbij is het verbeteren van de gezamenlijke dienstverleningsprestaties bepalend voor het tempo en de vervolgstappen. Deze zogenaamde plateaubenadering biedt de ruimte om het ontwikkelpad van de gemeenten en de gemeenschappelijke regionale organisaties op elkaar af te stemmen. Het monitoren van de prestaties en de tussentijdse beslismomenten tussen de plateaus maken inzichtelijk of de betrokken organisaties klaar zijn voor een volgende stap in de samenwerking.

In de plateaubenadering worden vier plateaus onderscheiden; het vertrekpunt en drie ontwikkelplateaus (het plateau van standaardiseren, het plateau van faciliteren en het plateau van samenwerking in de uitvoering). Per plateau wordt dus gezamenlijk beoordeeld of het voortzetten van de ingeslagen ontwikkeling gewenst is en onder welke voorwaarden (go or nogo besluit).



III:4 Op welk plateau bevinden we ons?

Bij het vertrekpunt is de dienstverlening lokaal georganiseerd. In de regionale ketensamenwerking zien we al enkele verbindingen tussen organisaties. Een voorbeeld vormt de Wet maatschappelijke ondersteuning (Wmo). In het kader van de Wmo werken individuele gemeenten en de Sociale Dienst Drechtsteden al nauw samen. Wel geeft elke gemeente tegelijkertijd nog voor een deel haar eigen invulling aan het Wmo beleid.

Op dit moment doorlopen we met elkaar het traject naar het plateau van standaardiseren (/harmoniseren). Om op dit plateau te komen wordt regionaal hard gewerkt aan de volgende ontwikkelingen:

- Vaststellen van standaarden en normen voor dienstverlening in de regio.
- Vaststellen van de scope van de regionale dienstverlening op dit plateau: welke producten en diensten gaan de gemeenten samen met de gemeenschappelijke regionale organisaties uitvoeren?
- Vaststellen van standaard werkprocessen voor de gemeenten en regio volgens gezamenlijk bepaalde principes van zaakgericht werken.
- Nagaan van de voorkeursrouting van burgers en bedrijven voor producten en diensten; welke ingangen zijn handig?
- Vaststellen van de 'no wrong door' overlap tussen intergemeentelijke en regionale ketendienstverlening: wie voert welke taken uit?
- Gezamenlijke inrichting en beheer van ondersteunende systemen.

Ondanks dat de Drechtsteden gemeenten en haar ketenpartners nog niet volledig op het plateau van standaardiseren zijn aangekomen, worden er ook al stappen gezet om het volgende plateau te realiseren; het plateau van faciliteren (/ samen ondersteunen, oftewel gezamenlijke ondersteuning van de dienstverlening). Denk hierbij aan een regionale doorontwikkeling van Bureau Antwoord©.

Oriëntatie op het eindpunt

In 2012 zal vanuit het regionale MT Dienstverlening de regionale oriëntatie op het mogelijke eindpunt worden opgestart. Dit met als doel te inventariseren welke beelden regionaal leven ten aanzien van het mogelijke eindpunt. Met andere woorden; welke toekomstperspectieven leven in de regio? Welk eindpunt willen we met elkaar realiseren? En hoe ziet dat eindpunt er uit?

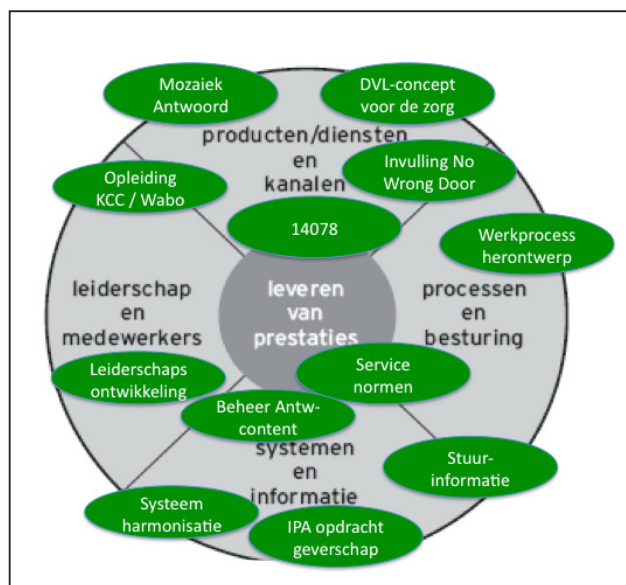
IV: Regionale Proeftuinen

Samenwerken 'als ware het één netwerkorganisatie', dat is de centrale gedachte binnen de Drechtsteden. Om aan deze gedachte stapsgewijs uitvoering te geven is regionaal het proeftuin-idee ontwikkeld, met proeftuinen op het gebied van beleid en dienstverlening. Deze twee proeftuinen bieden de lokale besturen een 'testomgeving' waarin, zonder organisatieverandering of wijziging van bestuurlijke en ambtelijke bevoegdheden, de ontwikkelingen op het gebied van beleid en dienstverlening gezamenlijk kunnen worden vormgegeven. De proeftuinen bieden de mogelijkheid om evenwicht te vinden tussen enerzijds efficiency en anderzijds de behoefte aan maatwerk (en dus verschil) van het lokaal bestuur. In de kern draait het proeftuinenbeleid om het samen slimmer organiseren van lokale én regionale opgaven.

IV:1 Regionale Proeftuin Dienstverlening

In de proeftuin dienstverlening wordt gewerkt aan het dienstverleningsperspectief uit de regionale visie op dienstverlening uit 2009 (zie onderdeel III:1). Deze regionale visie op dienstverlening onderscheidt een vertrekpunt en drie ontwikkelplateaus. In termen van deze systematiek richt de regionale proeftuin dienstverlening zich op het realiseren van plateau standaardiseren (/ harmoniseren) met een doorkijk naar plateau faciliteren (/ samen ondersteunen). De gewenste realisatie vergt inspanningen op alle aandachtsgebieden van het overkoepelende dienstverleningsconcept Antwoord© dat in de visie door de Drechtsteden is geadopteerd. De proeftuin dienstverlening richt zich op:

- het bundelen van expertise, onder andere op de vakgebieden GBA, applicatiebeheer en naturalisatie;
- het organiseren van één redactie Antwoord;
- de ontwikkeling van medewerkers, ICT en processen, onder andere door een regionaal opleidingsprogramma voor KCC medewerkers, harmonisatie van systemen en harmonisatie van zaaktypen;
- sturen op kwaliteit.



IV:2 Regionaal programmaplan dienstverlening

De geformuleerde proeftuinprojecten hebben elk een lid van het regionaal MT Dienstverlening als portefeuillehouder. De projecten zijn, gezamenlijk met aanverwante regionale projecten dienstverlening die reeds voorgaande jaren zijn gestart, vastgelegd in het overkoepelend regionaal programmaplan dienstverlening. Dit plan ontleend zijn kracht aan het in onderlinge samenhang uitvoering geven aan projecten op basis van een intensieve regionale samenwerking. De kracht hierdoor komt niet uit de geïsoleerde projecten an sich, maar uit de samenhangende projectenset. De projecten binnen het regionaal programmaplan dienstverlening zijn opgenomen in dit lokale realisatieplan dienstverlening.

V: Lokale eigenheid van dienstverlening

Zoals in de onderdelen hiervoor beschreven zijn er vele landelijke en regionale initiatieven om de dienstverlening te verbeteren. Met dit aanbod kan de gemeente Alblasterdam haar eigen dienstverlening concreet verbeteren. Dit vraagt natuurlijk wel om een invulling die past in de lokale context. Een dienstverleningsvisie die past bij Alblasterdam en haar burgers, bedrijven en instellingen. Hiervoor heeft Alblasterdam haar lokale eigenheid van dienstverlening gedefinieerd.

V:1 Lokale Visie op de Publieke dienstverlening

In 2008 heeft Alblasterdam een eerste aanzet gedaan tot de formulering van de definitie van haar lokale eigenheid ten aanzien van dienstverlening. In een bijbehorende “Visie op de Publieke dienstverlening” werd de lokale eigenheid van dienstverlening als volgt samengevat: “De gemeente Alblasterdam stelt haar bewoners, instellingen en ondernemers centraal, werkt samen met (keten)partners en boekt meetbare resultaten. De gemeente Alblasterdam is klantgericht, betrouwbaar, transparant en efficiënt”.

In de jaren die volgden is deze definitie van lokale eigenheid van dienstverlening nader uitgewerkt en aangescherpt. De huidige maatstaven voor de lokale eigenheid zijn verankerd in het hoofddossier ‘Dienstverlening digitaal en dichtbij’ van het Collegeprogramma 2010 – 2014. Hierop heeft een verdiepingsslag plaatsgevonden tijdens het besluitvormingstraject ten aanzien van de bestuurlijke toekomst van Alblasterdam. De uitkomsten hiervan vormen input voor de huidige trajecten ‘onderzoek naar de toekomst van de ambtelijke organisatie’ en ‘de ontwikkeling van de nieuwe bestuursstijl Alblasterdam’.

V:2 Collegeprogramma 2010 – 2014 ‘Alblasterdam sterk door verbinding’

In het collegeprogramma 2010 – 2014, is als hoofddossier opgenomen: Dienstverlening digitaal en dichtbij. Het verhogen van de kwaliteit van de dienstverlening is daarmee de komende jaren één van de belangrijkste thema’s voor de gemeente Alblasterdam. Doelstelling van het hoofddossier vormt dan ook een verbeterde dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen. De lokale eigenheid van dienstverlening speelt hierbij een rol. Op basis van kernwoorden uit het collegeprogramma kan lokale eigenheid van dienstverlening in Alblasterdam als volgt worden samengevat:

Dienstverlening in Alblasterdam: digitaal en dichtbij.

Vrije samenvatting uit het collegeprogramma: Ten aanzien van de dienstverlening hecht de coalitie belang aan een organisatie die zich verder professionaliseert, een organisatie die kennis heeft van het dorp Alblasterdam en haar klanten daarbinnen, een organisatie die luistert naar wat er leeft in de samenleving, een organisatie die in staat is om datgene wat buiten leeft naar binnen te vertalen in goede producten en hierbij ongeacht samenwerking duidelijk herkenbaar is.

De hieruit voortvloeiende acties op het gebied van de dienstverlening maken onderdeel uit van dit realisatieplan dienstverlening.

V:3 Bestuurlijke toekomst Alblasserdam: Alblasserdam bestuurlijk zelfstandig

In september 2010 is de Gemeenteraad van Alblasserdam gestart met een traject om te komen tot een besluit over de bestuurlijke toekomst van Alblasserdam. In de oriëntatie op de bestuurlijke toekomst van Alblasserdam (zie ook onderdeel VI:4) vormde de dienstverlening één van de gemarkeerde afwegingscriteria, waarbij werd aangesloten op de uitgangspunten dienstverlening van het collegeprogramma 2010 - 2014. Dit traject is op 13 oktober 2011 met een raadsbesluit tot een afronding gekomen, namelijk dat Alblasserdam bestuurlijk zelfstandig blijft. De Raad heeft daarbij een aantal kaders meegegeven, waaronder deze:

- de Alblasserdamse identiteit behouden en versterken, de korte afstand die nu ervaren wordt tussen bestuur/ambtenaren en samenleving te waarborgen, de nabijheid en kwaliteit van voorzieningen hoog in het vaandel te houden en zo doelmatig en effectief mogelijk met middelen om te gaan;
- voor wat betreft de organisatie invulling te geven aan dit scenario en zijn verantwoordelijkheid te nemen om deze te ontwikkelen en indien noodzakelijk aan te passen, zodat ieder vraagstuk op de best passende schaal kan worden opgelost, daarbij steeds te kiezen voor de juiste mix van efficiency, kwaliteit, nabijheid en lokale kennis met behoud van de bestuurlijke regie op de lokale beleidsbepaling;

V:4 Samenvattend:

Op basis van de uitgangspunten voor de lokale eigenheid van de dienstverlening, verankerd in ondermeer de lokale visie op publieke dienstverlening, het collegeprogramma 2010 -2014 en het afwegingskader dienstverlening (onderzoek bestuurlijke toekomst), is de lokale eigenheid als volgt samen te vatten:

De hoofdlijnen van lokale eigenheid

Dienstverlening: digitaal en dichtbij

De klant centraal

- Alblasserdam is klantgericht en professioneel
- Alblasserdam luistert naar wat leeft in de samenleving en is in staat om datgene wat buiten leeft naar binnen te vertalen in goede producten

Samenwerking met (keten)partners, waarbij:

- Alblasserdam haar kennis van het dorp en klanten waarborgt
- Alblasserdam duidelijk herkenbaar blijft voor haar klanten

Meetbare resultaten

- Alblasserdam is een transparante en efficiënte organisatie
- In Alblasserdam vindt Benchmarking en monitoring periodiek plaats

VI: Organisatieontwikkeling

VI:1 Koers '014

.....
*met passie en lef samenwerken voor
Alblasserdam*
.....

Verdere professionalisering van de organisatie is een cruciale voorwaarde om goed in te kunnen spelen op de veranderende samenleving, efficiënt te werken binnen beperkte financiële mogelijkheden, krachtig regionaal te kunnen samenwerken en vandaar uit de doelstellingen uit het Coalitieakkoord (dus ook de doelstellingen op het gebied van Dienstverlening) te kunnen realiseren. In 2010 is daarom een organisatievisie vastgesteld met een visie op de gewenste ontwikkeling van de ambtelijke organisatie van de gemeente Alblasserdam; Koers '014: met passie en lef samenwerken voor Alblasserdam.

In de organisatievisie “Koers '014: met passie en lef samenwerken voor Alblasserdam” is ondermeer het medewerkersperspectief van de toekomst vastgelegd. Dat is niet voor niets! Het verbeteren van onze organisatie en dus ook van onze dienstverlening raakt onze hele organisatie en heeft impact op de bedrijfsvoering. De medewerkers van de gemeente Alblasserdam werken vanuit een politieke omgeving waarin de klanten zo goed mogelijk moeten worden bediend. Deze

omgeving verandert snel. Juist in een kleine organisatie als Alblasserdam krijgen alle medewerkers te maken met die veranderende omgeving. De kernbegrippen voor onze organisatie zijn daarom: Passie, Lef, Samen-werken en Dienstbaarheid aan de samenleving van Alblasserdam.

Een doorontwikkeling van onze organisatie en de wijze waarop we uitvoering willen geven aan de dienstverlening vergt ook een andere manier van denken en werken. In de ontwikkeling gaat het immers niet alleen om procesveranderingen, maar ook om gedrags- en cultuurveranderingen die organisatiebreed moeten plaatsvinden. Daarom is er naast de kernbegrippen van onze organisatie een zestal leidende principes vastgesteld. Bij de ontwikkeling van onze organisatie en dus automatisch bij de ontwikkeling van onze medewerkers (medewerkersperspectief) staan deze leidende principes centraal en zijn daardoor direct van invloed op de wijze waarop medewerkers uitvoering geven aan hun functie (lees dienstverlening). De zes leidende principes zijn: Vertrouwen en verantwoordelijkheid, Eigenaarschap, Delen van kennis en kunde, Opdrachtgeverschap en Opdrachtnemerschap, Resultaatgericht en Leren. (bron: notitie Koers '014: met passie en lef samenwerken voor Alblasserdam / 2010)

Een voorzet op de nadere uitwerking van “Koers '014” is inmiddels bewerkstelligd in het concept plan Alblasserdam, samen verder met passie en lef’ (zie in dit hoofdstuk onderdeel VI:5).

De organisatieontwikkeling in relatie tot dienstverlening?

Ja! De organisatieontwikkeling van Alblasserdam zal door het werken aan de zes leidende principes onlosmakelijk van positieve invloed zijn op haar dienstverlening. Immers; een goede dienstverlening vraagt om de ontwikkeling van mensen die aan deze dienstverlening (gaan) werken. Dienstverlening is mensenwerk, of zoals we in Alblasserdam betogen: “Mensen maken het verschil”.

VI:2 Overheveling van taken naar de Omgevingsdienst

Zoals uit voorgaande onderdelen blijkt, staat het verbeteren van de kwaliteit van dienstverlening op diverse agenda's. Zo is sinds 1 oktober 2010 ook de Wabo van kracht. "Wabo" staat voor Wet Algemene Bepalingen Omgevingsrecht en heeft als doel om 26 vergunningstelsels die betrekking hebben op bouw-, milieu-, natuur- en monumentenvergunningen, op te laten gaan in één vergunning, de zogenaamde Omgevingsvergunning. Zo hebben burgers en ondernemers nog maar te maken met één digitaal loket, één beschikking en één procedure. De aanvraag kan digitaal worden gedaan en behandeld. Het aspect van effectiviteit en efficiency (de doelen van de Wabo) komt in 2012 steeds nadrukkelijker in beeld. Vanuit het perspectief van logische clustering van activiteiten en de volgorde van handelingen kan het wenselijk zijn om een aantal zaken in één hand en in één organisatie bijeen te houden. Ook kan een eventueel toekomstig wettelijk kwaliteitsniveau Alblasserdam dwingen om werkzaamheden binnen de taakvelden Bouw- en Woningtoezicht en APV op een andere wijze te organiseren. Deze andere wijze van organiseren wordt gezocht in een (grote) overheveling van taken van eerder genoemde taakvelden. In 2012 zal op zorgvuldige wijze een keuze worden gemaakt, wel of niet (delen van) deze taken over te hevelen naar de Omgevingsdienst.

Dit besluit zal ongetwijfeld gevolgen hebben voor de (organisatie van) de dienstverlening ten behoeve van de producten en diensten binnen deze taakvelden. Het organiseren van klantcontacten, het vormgeven en de bijbehorende doorontwikkeling van de front-office voor deze taakvelden zijn hier voorbeelden van. Hierbij is het streven dat lokaal klantcontact mogelijk blijft en vormt geactualiseerde digitale informatie, met aanpassing van de Antwoordcontent, een randvoorwaarde.

VI:3 Onderzoek deelname TCC

De regio Drechtsteden heeft met de overstap naar 14078 gekozen voor één duidelijke ingang voor het telefonieverkeer en heeft zich daarmee verbonden aan verdere professionalisering van dit dienstverleningskanaal conform Antwoord©. Vanuit toekomstige volumeoverwegingen (vanaf fase 3 Frontoffice heeft Antwoord© / zie hoofdstuk 2) is het noodzakelijk om het dienstverleningskanaal telefonie nog nader te ontwikkelen. De gemeenten Dordrecht en Zwijndrecht hebben een Business Case opgesteld om gezamenlijk de telefonie Antwoord-gestuurd te gaan organiseren in een gezamenlijk Telefonisch Contact Centrum (TCC). Vanuit deze Business Case is aan de overige Drechtstedenorganisaties de vraag gesteld of er belangstelling is om (t.z.t.) aan te sluiten. Naar aanleiding van dit verzoek onderzoekt Alblasserdam in 2012 / 2013 of aansluiting wenselijk is, onder welke voorwaarden, met welke gevolgen en op welk moment.

VI:4 Bestuurlijke opdracht 'onderzoek toekomst van de ambtelijke organisatie'

Zoals eerder vermeld (zie V:3) heeft de gemeenteraad van Alblasserdam in oktober 2011 gekozen voor het bestuurlijke scenario "Alblasserdam bestuurlijk zelfstandig". Aanvullend op deze besluitvorming heeft de gemeenteraad het college van B&W de opdracht gegeven om dit scenario verder uit te werken. Deze opdracht heeft zich ondermeer vertaald in een lopend onderzoek naar de ambtelijke toekomst van Alblasserdam, waarop besluitvorming wordt verwacht in 2012. Ook de uitkomsten van dit onderzoek kunnen gevolgen hebben voor de (organisatie van) dienstverlening.

VI:5 'De droom van Rianne' en het plan 'Alblasserdam, samen verder met passie en lef'



In het verlengde van de bestuurlijke opdracht 'onderzoek de toekomst van de ambtelijke organisatie' kreeg gemeentesecretaris Rianne van den Berg van het college de vervolgoopdracht om vanuit het scenario "Alblasserdam bestuurlijk zelfstandig" de ambtelijke organisatie door te ontwikkelen. Bij deze verkenning vormen ontwikkelingen als bezuinigingen door het Rijk, nieuwe taken voor de gemeente en technologie belangrijke aandachtspunten. Evenals de vragen: Hoe vangen we als kleine gemeente de kwetsbaarheid van de vele eenmansfuncties op? Hoe zorgen we voor kwaliteit en lokale kennis terwijl we ook samenwerken? Woorden als ontwikkeling, netwerkorganisatie, efficiency, kwaliteit en nabijheid spelen een belangrijke rol in deze discussie.

In maart 2012 heeft Rianne de medewerkers meegenomen in een beeld dat het MT op dat moment heeft van onze ambtelijke toekomst. Dit deed zij in verhaal-vorm met als werktitel 'De droom van Rianne'. Onderstaand treft u een korte

samenvatting aan van de aspecten die in relatie staan tot dienstverlening (bron: MT visie ~ droom Alblasserdam samen verder met passie en lef / 2012).

Alblasserdam: samen verder met passie en lef

Rianne van den Berg: We maken een sprong in de tijd..... Het is 2014, het jaar van de gemeenteraadsverkiezingen. We gaan van start met een nieuw college. Alblasserdam staat er goed voor. We scoren hoger dan twee jaar geleden op een landelijk onderzoek naar burgerparticipatie, klanttevredenheid en resultaatgerichtheid. De begroting is, ondanks forse bezuinigingen van de Rijksoverheid en veel nieuwe taken voor de gemeente, sluitend. Graag neem ik jullie mee op een droomreis door de tijd en vertel wat ik wat ik in mijn droom beleef op een werkdag van mijzelf in 2014.

Organisatie: Zelf ervaar ik dat voor medewerkers het werken in verschillende Drechtstedengemeenten een stuk makkelijker is geworden. Het gaat om de klus dus worden mensen, kennis en kunde ingezet waar nodig. Werken op een andere schaal, én werken aan projecten en klussen voor bepaalde tijd. Het biedt medewerkers de mogelijkheid om zich zelf verder te ontwikkelen in wat ze leuk vinden en waar ze goed in zijn en het helpt de kleine gemeentes om bestuurlijk zelfstandig te kunnen blijven.

Samenleving van Alblasserdam: Het beleid komt letterlijk uit de gemeenschap zelf. De gemeente is ervoor om initiatieven te laten passen in geldende regels. Als ambtenaar en wethouder luisteren we en vragen door tot we een gezamenlijk gedragen oplossing hebben.

Klant: Ik kom in de buurt van het MFC een inwoner tegen, die op weg is om zijn paspoort te halen. Hij vertelt dat hij blij is dat hij nog steeds bij een balie in Alblasserdam zelf terecht kan, waarvan er inmiddels ook 1 in het MFC gevestigd is. Ik vertel hem dat een groot deel van de werkzaamheden al lang niet meer in Alblasserdam plaatsvindt. En dat mijn mensen voor meerdere gemeenten werken, juist omdat ze de dingen doen waar ze goed in zijn, daar kijkt hij niet van op. Het is het resultaat dat telt.

Sinds een jaar of twee maken we binnen de gemeente veel gebruik van sociale media. Kennis van over de hele wereld is binnen handbereik. We zijn digitaal deelnemer geworden in discussies over onderwerpen die spelen in Alblasserdam; vanuit onze kennis en kunde op het gemeentehuis.

Medewerkers: De rode draad in onze organisatie is: leren, jezelf ontwikkelen en passie hebben voor je werk. Talent ontwikkelen en inzicht in je eigen sterke en minder sterke kanten stonden toen centraal. Collega's zijn nu in nauw contact met andere collega's en met de samenleving. De sfeer is goed en er is sprake van een saamhorigheid, die Alblasserdam al zo lang kenmerkt.

Inmiddels is het traject over de bestuurlijke toekomst van Alblasserdam vertaald in een visie op de organisatie van Alblasserdam. In het plan 'Alblasserdam, samen verder met passie en lef', is deze visie beschreven. Samengevat:

Alblasserdam bestuurlijk zelfstandig vergt een stevige ondersteunende organisatie, die voldoet aan de kaders vanuit de Raad. Het gaat dan om behoud en versterking van de Alblasserdamse identiteit. Het borgen van de korte afstand tussen bestuur/ambtenaren en samenleving. Het hoog in het vaandel

hebben staan van nabijheid en kwaliteit van voorzieningen en het zo doelmatig en effectief mogelijk omgaan met middelen. De Alblasserdamse organisatie van de toekomst is opgebouwd uit verschillende bouwstenen. Er is een eigen lokale organisatie die in verbinding staat met andere organisaties in het netwerk. Waar mogelijk werken we in interactie met de samenleving. Sommige diensten kopen we in, kennis en capaciteit wisselen we uit. We beleggen daarbij iedere taak op de best passende schaal van buurt tot regio. De kenmerken van de toekomstige organisatie beschrijven hoe de gewenste organisatie werkt, waarbij drie pijlers het fundament vormen:

1. de organisatie is gericht op versterken van het zelforganiserend vermogen van de samenleving;
2. de organisatie borgt en versterkt de Alblasserdamse identiteit vanuit waarden;
3. de organisatie mobiliseert de kracht van het netwerk.

Deze visie heeft invloed op de wijze waarop Alblasserdam haar dienstverlening organiseert.

VI:6 Nieuwe bestuursstijl

Door het collegeprogramma 2010-2014 de titel 'Alblasserdam, sterk door verbinding' te geven, wil het college tot uitdrukking brengen dat het een programma is waarin de gemeente Alblasserdam alles op alles zet om de kracht die al in het dorp en de samenleving aanwezig is in te zetten. Wat verstaat het college van B&W onder de nieuwe bestuursstijl? Tijdens de workshop nieuwe bestuursstijl van het college in maart en april 2011 is een aantal kernbegrippen c.q. uitgangspunten geformuleerd. Deze kernbegrippen vormen de basis van de visie op een nieuwe bestuursstijl.

Deze kernbegrippen zijn:

- Besturen in interactie
- Besturen mét de samenleving
- Collegiaal bestuur als team
- De bereidheid om te evalueren en te leren
- Duidelijkheid
- Verbinden
- Gebruik van moderne middelen



Werken volgens de visie van deze nieuwe bestuursstijl vraagt van bestuurders en ambtelijke organisatie een alerte inzet en een andere manier van kijken naar de maatschappij en ontwikkelingen daarin. Dit betekent werken met een 'open blik naar buiten', partners en inwoners opzoeken bij de ontwikkeling van een project of beleid. Het gesprek aangaan om te toetsen of advies in te winnen, samenwerken en het aandurven om taken en verantwoordelijkheden uit handen te geven. Het vraagt 'netwerkdelen', het denken in een breder kader, het bewust zijn van de omgeving en het betrekken van de juiste partijen op de juiste momenten (bron: notitie nieuwe bestuursstijl / 2012). Het college wil al lerende de nieuwe bestuursstijl verder uitbouwen, het is een leer- en belevingsproces, een inspirerende ontwikkeling die gaandeweg vorm krijgt en ongetwijfeld van invloed zal zijn op de wijze waarop de gemeente Alblasserdam vorm geeft aan haar dienstverlening.

VI:7 Gebruik van moderne middelen:

Uitwisseling, communicatie en interactie zijn terugkerende begrippen als het om de nieuwe bestuursstijl gaat. Aanspreken en aangesproken worden zijn daarvoor voorwaarden. Gekend worden en zichtbaar zijn dus ook. Dit doet het gemeentebestuur door zichtbaar aanwezig te zijn in de samenleving, bij verenigingen en evenementen, bij werkbezoeken en door middel van een herkenbaar spreekuur. Maar ook langs de digitale weg zijn de bestuurders vindbaar. De gemeentelijke website is qua kwaliteit en interactiemogelijkheid gegroeid, maar dient verder te worden ontwikkeld. Het gemeentebestuur is ook actief in de sociale media (hyves, blogs en twitter), en zoekt daarin naar de aanpak die past in de benoemde bestuursstijl (bron: notitie nieuwe bestuursstijl / 2012). Gezien de impact van deze ontwikkeling is een aanvullende paragraaf opgenomen in onderdeel VIII:3 'Nieuwe media, kans voor dienstverlening en interactie'.

VII: Monitoring

VII:1 Benchmarking Publiekszaken

Zoals in het hoofddossier dienstverlening in het collegeprogramma 2010 – 2013 is opgenomen, heeft de gemeente Alblasserdam in 2011 deelgenomen aan de landelijke Benchmarking Publiekszaken. De dienstverleningsprestaties van de gemeente Alblasserdam zijn hierin vergeleken met tachtig andere gemeenten. De ambities van Antwoord©, in combinatie met de VNG-minimum branchenormen (zie onderdeel VIII) vormden ondermeer de basis van vergelijking. Hierop zijn indicatoren ontwikkeld op acht prestatie/resultaatgebieden:

1. *Bereikbaarheid.* De gemeente is voldoende/ruim bereikbaar.
2. *Beschikbaarheid.* Zoveel mogelijk klantcontacten worden in één keer (en foutloos) afgehandeld.
3. *Informatievoorziening.* De informatievoorziening aan klanten is voldoende en begrijpelijk.
4. *Wachttijden.* Klanten worden binnen aanvaardbare tijden geholpen.
5. *Levertijden.* Diensten en producten worden binnen redelijke termijn afgehandeld.
6. *Tarieven.* De prijs voor de producten en diensten is redelijk.
7. *Bejegening van klanten.* Klanten worden correct en deskundig behandeld.
8. *Betrouwbaarheid.* De informatie die de gemeente verstrekt is betrouwbaar, volledig en juist.

De benchmark geeft, samen met de Klanttevredenheidsonderzoeken Telefonie en Balie, inzicht in de dienstverlening die Alblasserdam aan haar inwoners biedt. Deze uitkomsten gelden als nulmeting. Op basis van deze nulmeting zijn concrete verbeterpunten voor 2012 en verder geformuleerd. Deze verbeterpunten zijn opgenomen in dit realisatieplan Dienstverlening.

VII:2 Kwaliteitshandvest Alblasserdam

In 2011 heeft Alblasserdam een Kwaliteitshandvest vastgesteld. In dit kwaliteitshandvest zijn tenminste de VNG minimumbranchenormen (servicenormen) voor dienstverlening opgenomen. Het kwaliteitshandvest met bijbehorende servicenormen is een resultaat van de regionale samenwerking. Het gezamenlijk ontwikkelen van een kwaliteitshandvest met bijbehorende servicenormen vloeide voort uit de Regionale Visie op de Dienstverlening en is een invulling van het plateau '(Harmonisatie/) standaardisatie' uit die visie. Onder regie van het Regionale MT Dienstverlening is de inhoud van het kwaliteitshandvest voor alle gemeenten nu geharmoniseerd en zijn de servicenormen binnen de Drechtsteden grotendeels gelijk getrokken. In verband met

verschillen in bedrijfsprocessen wordt hier en daar lokaal afgeweken van een servicenorm.

In het kwaliteitshandvest staan normen van de gemeente Alblasserdam over de dienstverlening. Deze servicenormen kan de gemeente monitoren of deze worden gehaald. Servicenormen vertellen concreet iets over de termijn waarbinnen een dienst en/of product geleverd wordt. Met het kwaliteitshandvest weet de burger wat hij of zij van de gemeente kan verwachten en hoe de burger de gemeente erop kan aanspreken, indien wij niet aan de servicenormen voldoen. Daarnaast zijn de servicenormen binnen de regio grotendeels gelijk getrokken zodat naast een efficiencyvoordeel, ook meer transparantie voor de burger ontstaat.

VIII: Overige ontwikkelingen

VIII:1 Aandacht voor het voorkomen van dienstverlening of klantcontact

De aanhef van deze paragraaf is een 'trigger'. De aanhef vraagt de gemeente Alblasserdam na te denken over het überhaupt aanbieden van diverse vormen van dienstverlening en het hebben van diverse vormen van klantcontact. Het is mooi dat de gemeente Alblasserdam steeds sneller vragen kan beantwoorden en aanvragen kan afhandelen, maar is dat nu echt de beste dienstverlening? Sommige vormen van klantcontact moet Alblasserdam wellicht wel helemaal niet willen hebben. Hoe snel en goed we hieraan ook uitvoering kunnen geven. We hebben het hier over 'deregulering'.

Bij deregulering gaat het ondermeer om de vereenvoudiging van regelgeving, de toegankelijkheid van de gemeente, om begrijpelijke taal, om snelle en duidelijke afdoeningstermijnen. Maar ook om plaatsonafhankelijke dienstverlening, eenmalige gegevensverstrekking, begrijpelijke formulieren, duidelijke indieningsvereisten, goede servicenormen en de toepassing van mediation. Het verbeteren van de dienstverlening leidt in veel gevallen eveneens tot vermindering van de administratieve lasten en vervolgens weer tot verhoging van de klanttevredenheid. De gemeente Alblasserdam heeft daarom de ambitie om bij de stappen die zij zet om haar dienstverlening te verbeteren ook de kansen voor vermindering van regeldruk, c.q. vermindering van de administratieve lasten, na te gaan.

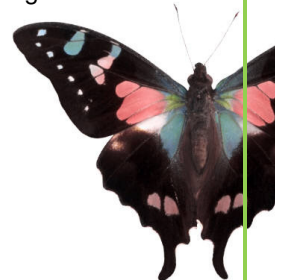
VIII:2 Diensten verlenen in de toekomst

.....
Van vandaag naar het denken en doen van morgen
.....

Het denken en doen van morgen gaat over de ontwikkeling die alle gemeenten doorlopen om in te spelen op het beeld van de lokale overheid van de toekomst. Het gaat over de overgang van gemeente naar gemeenschap, van burger naar gelegenheidscoalitie en van burgerparticipatie naar overheidsparticipatie. Het betreft een innovatie in organisatie, processen en werkwijzen. Een belangrijke ontwikkeling hierin is de toekomst van onze dienstverlening in relatie tot sociale netwerken.

Kenmerkend voor de toekomst, en dus voor de veranderingen op het gebied van onze dienstverlening, is namelijk dat de burger zelf steeds meer initiatieven ontplooit. De burger wacht steeds minder af en onderneemt meer zelf actie. Actie om informatie te vinden, diensten aan te vragen, of om eigenhandig

resultaat te bewerkstelligen. Hiervoor creëert een burger zelf een initiatief of sluit hij snel en eenvoudig aan bij een initiatief dat een ander organiseert. Wat betekent dit voor de rol van de gemeente die participatie nu vooral nog benadert vanuit de eigen leidende positie en daar anderen bij wil betrekken? Het initiatief ligt straks (en eigenlijk nu al) niet meer vanzelfsprekend bij de gemeente. Maar de volledige regie op dat proces ook niet. Het eigenaarschap verschuift steeds meer van de overheid naar de gemeenschap. De rolinvulling van de gemeente varieert van normerend naar loslatend. Het denken en doen van morgen gaat over de gemeente als speler in de gemeenschap, naast alle andere spelers: individuele burgers, groepen van burgers, bedrijven en instellingen. Dat is een nieuw spel voor de gemeente, met nieuwe rollen. Een ontwikkeling die in de toekomst zeker van toepassing zal zijn op de wijze waarop Alblasserdam aan haar dienstverlening vormt geeft.



VIII:3 Sociale media

Een ander actueel item in het denken en doen van morgen is het gebruik van sociale media. Het gebruik van sociale media heeft wereldwijd een grote vlucht genomen.

Wat verstaan we eigenlijk onder sociale media? Sociale media, ook wel nieuwe media genoemd, is een verzamelnaam voor alle toepassingen op internet waarmee het mogelijk is met elkaar te communiceren en informatie te delen. Sociale media kenmerken zich doordat juist de gebruikers de inhoud bepalen. Grote groepen mensen komen er samen om te communiceren over onderwerpen die zij belangrijk vinden. Hierdoor kan informatie razendsnel verspreid worden. De informatie is meestal erg actueel. Naast discussie en nieuwsverspreiding worden sociale media ook ingezet voor kennisontwikkeling.

..... *Sociale media, kans voor dienstverlening en interactie*

Sociale media worden in het kader van dienstverlening steeds meer ingezet voor het geven van informatie over producten en diensten en actuele aangelegenheden. Denk hierbij aan de inzet van Twitter, LinkedIn en YouTube, waarbij ook mogelijkheden bestaan voor burgerparticipatie en samenwerking met burgers. Ook intern in onze organisatie kan sociale media worden ingezet, zoals Yammer ter ondersteuning van kennisvergaring om een gecompliceerde dienstverlening vanuit de backoffice te realiseren. Een andere ontwikkeling wordt gevormd door de kansen van sociale media voor bestuurders om hun mening over onderwerpen (dus ook over dienstverlening in de brede zin van het woord) te geven en de dialoog daarover met burgers aan te gaan. Voorbeelden zijn weblogs en Twitter. Een andere ontwikkeling van sociale media betreft het zogenaamde 'posten van berichten' door de gebruikers van sociale media waarin de dienstverlening van de

gemeente Alblaserdam mogelijk onderwerp van gesprek is.

De ontwikkelingen op dit gebied gaan razendsnel. Sociale media hebben de beheersbaarheid van communicatie rondom dienstverlening sterk veranderd. Dit kan zorgen voor positieve publiciteit, maar ook voor negatieve publiciteit, ook als dat niet terecht is. Het is daarom belangrijk om inzicht te krijgen in de kansen en gevolgen die sociale media bewerkstelligen. Alblaserdam werkt aan een verkenning van deze kansen en gevolgen. Vragen als "moet en wil de gemeente Alblaserdam in de toekomst structureel omgaan met sociale media en hoe"? Wat zijn de kenmerken en hoe kunnen deze zo effectief mogelijk ingezet worden? Welke rol spelen ze in onze visie op dienstverlening? Hoe maken we onze organisatie hier rijp voor? Hoe organiseer je impact en effectiviteit? Deze, hopelijk op termijn regionale, verkenning zal in de (nabije?) toekomst een verandering te weeg brengen in de wijze waarop Alblaserdam haar dienstverlening verricht en de wijze waarop zij daarover communiceert. De inzet van sociale media hangt dus af van wat we willen bereiken.

Sociale media en het Klantcontactcentrum (KCC)

Sociale media zijn straks wellicht gewoon bedrijfshulpmiddelen net als een telefoon, een fax, het internet, email en een brief nu. Het is een tool, een communicatiemiddel, een drager van de boodschap. Sociale media kunnen worden ingezet om klantcontact te faciliteren en vanuit dat oogpunt zou het gebruik en beheer ook (gedeeltelijk) bij het klantcontactcentrum (KCC) thuishoren. Dit scenario moet daarom bij de inrichting en totstandkoming van het KCC-concept (zie hoofdstuk 2) worden uitgewerkt. Dit kan niet zonder een eerdere verkenning van de kansen en gevolgen van sociale media en een (lokale of regionale) visie op de inzet van sociale media (zie onderdeel VIII:3).

Voorwaarde moet zijn dat medewerkers gevoel hebben of krijgen om te gaan met deze middelen en weten hoe er mee te werken. Medewerkers moeten hiervoor op termijn worden toegerust. Eigenlijk hetzelfde als nu al jaren gebeurt met bijvoorbeeld een inkomend telefoongesprek, of een ingediend webformulier.

- *Koers '014 i.r.t Dienstverlening: 'Mensen maken het verschil'*



2 Antwoord©

2.1 Antwoord©ambities

In het landelijke programma Antwoord© is verwoord hoe de dienstverlening van de overheid aan burgers, bedrijven en instellingen in 2015 wordt vormgegeven (zie ook onderdeel II van hoofdstuk 1). Doelstelling van Antwoord© is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. Antwoord© kent daarbij de volgende ambities:

- ☑ **Duidelijke ingang:** Burgers, ondernemers en instellingen hebben per kanaal een duidelijke ingang waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen.
- ☑ **Altijd bereikbaar:** Burgers, ondernemers en instellingen zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen. Het maakt niet uit via welk kanaal ze hun vraag stellen, ze krijgen altijd hetzelfde betrouwbare antwoord van of via het KCC (Klantcontactcentrum).

KCC-concept

Onderdeel van het Antwoord©-concept is de oprichting van het Klantcontactcentrum (KCC). Het KCC omvat de frontoffice van de dienstverlening. Vanuit de Antwoord©ambities moet in 2013 het KCC zo'n 80% van alle gemeentelijke vragen in één keer juist afhandelen. De overige 20% van de (complexere) vragen wordt door de backoffice (de vakafdeling) afgehandeld. Het maakt voor de klant niet uit welk kanaal hij kiest (schriftelijk, telefonisch, elektronisch of persoonlijk); de vraag hoeft hij maar één keer te stellen en het antwoord vanuit het KCC is juist en volledig. In de eindvorming van het KCC neemt het KCC ook de regie over van het klantcontact bij complexere vragen of producten die door de backoffice/vakafdeling worden afgehandeld. In die fase worden ook vragen van andere overheidspartners beantwoord.

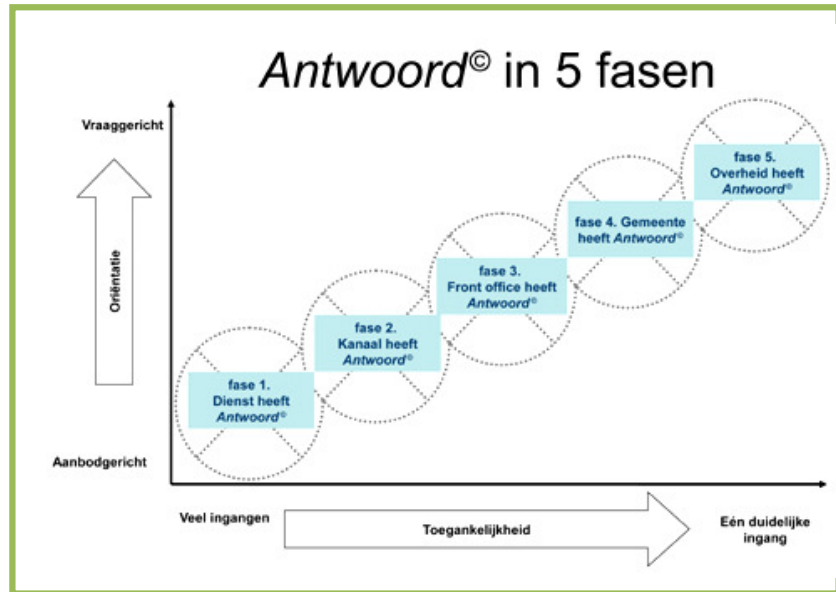
Iedere gemeente kan en mag zijn KCC op eigen wijze inrichten. Er is een aantal generieke Antwoord©ambities dat voor alle gemeenten geldt:

- ✓ Goed afhandelen van gemiddeld 80% van de klantvragen bij het eerste klantcontact. Dit betekent dat 80% van de contacten in één keer van het juiste antwoord wordt voorzien.
- ✓ Maximaal één keer doorverwijzen van de burger, bedrijf of instelling; de klant voelt zich bij het eerste contact goed geholpen, wordt op initiatief van de gemeente in tweede instantie daadwerkelijk van het juiste antwoord voorzien (de resterende 20% van de contacten).
- ✓ Keuzevrijheid van de manier en het moment van dienstverlening.

- ☑ **Direct antwoord:** Burgers, ondernemers en instellingen krijgen direct antwoord (of een product) bij het KCC of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De klant hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en gegevens slechts één keer door te geven.
- ☑ **80% in één keer goed:** Doelstelling is dat het KCC van gemeenten gemiddeld 80% van de vragen aan de gehele overheid in één keer goed afhandelt. De overige 20% van de vragen worden vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld.
- ☑ **Echt geholpen:** Burgers, ondernemers en instellingen worden echt geholpen, binnen de gestelde termijn. De overheidsorganisaties zijn om de klant heen georganiseerd in plaats van dat de klant zijn weg binnen de overheid moet vinden.

2.1.1 Fasen van Antwoord©

De Antwoord©ambities hebben tot gevolg, dat de gemeentelijke dienstverlening zich niet langer beperkt tot de traditionele gemeentelijke taakvelden, maar zich uitstrekt over het brede terrein van publieke dienstverlening. De gemeente wordt de integrale poort tot de overheid. De komende jaren zal dit perspectief gerealiseerd moeten worden. Dat kan door een fasering in ambities aan te brengen en deze te doorlopen:



Toelichting op de eerste drie fasen:

- fase 1: Dienst heeft Antwoord©

De gemeente Alblaserdam heeft voor enkele productenclusters een aparte frontoffice met eigen contactgegevens en kanalen. Het contact tussen klanten en de gemeente Alblaserdam verloopt voornamelijk via balies en een aantal telefoonnummers. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffices nog geïsoleerd van elkaar zijn georganiseerd.

- fase 2: Kanaal heeft Antwoord©

De gemeente Alblaserdam heeft per dienstverleningskanaal één duidelijke ingang. De gemeente heeft één telefoonnummer, één website en een zoveel mogelijk geconcentreerde balie. De dienstverlening per kanaal bestaat uit meerdere producten en diensten en beslaat naast informatieverstrekking ook het afhandelen van de aanvraag. Vanaf deze fase kan Alblaserdam ook informatie verstrekken van andere overheidsorganisaties. Kenmerkend voor deze fase is dat de kanalen nog niet in samenhang worden bestuurd.

- fase 3: Frontoffice heeft Antwoord©

Voor het contact met de klant heeft de gemeente Alblaserdam vanuit de KCC-gedachte één frontoffice opgezet. Hier komen alle distributiekanaal en diensten samen. Het maakt voor de klant niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist, volledig en actueel. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffice nog niet de regie neemt op de afhandeling van de vraag: complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice en zijn dan uit het vizier van de frontoffice.

2.2 Antwoord® in Alblasserdam

2.2.1 Fase van Antwoord voor Alblasserdam

Alblasserdam ontwikkelt zich momenteel van Antwoord® fase 1 (taakgericht) naar fase 2 (procesgericht). Op dit moment wordt gewerkt aan het snel, betrouwbaar en slim organiseren van de dienstverlening en het optimaliseren van kanalen. Voor de burger, bedrijf of instellingen betekent dit dat ze voor steeds meer producten de wijze van afname kunnen kiezen (balie, internet, post en telefoon) en informatietechniek wordt ingezet om de levering van producten en diensten te stroomlijnen en transparant te maken. Alblasserdam zit nog gedeeltelijk in fase 1 omdat niet alle producten en diensten centraal zijn ondergebracht bij de afdeling Publiekszaken. De doorontwikkeling van de dienstverlening moet in Alblasserdam het mogelijk maken om het eindpunt van fase 2 van Antwoord® te markeren en de vervolgstap naar fase 3 mogelijk te maken.

2.2.2. Het KCC-concept in Alblasserdam

Onderdeel van het Antwoord®-concept is de oprichting van het Klantcontactcentrum (KCC) (zie voor nadere algemene informatie over het KCC paragraaf 2.1). In een gemeentelijke KCC komen alle dienstverleningskanalen uiteindelijk samen en vormen de frontoffice. Het KCC wordt daardoor de regisseur voor het afhandelen van alle klantcontacten. De frontoffice van Alblasserdam is, in voorbereiding op geconcentreerde balies, nu nog ingericht naar productencusters. De bijbehorende diverse fysieke loketten zijn daardoor geïsoleerd van elkaar georganiseerd (fase 1 van Antwoord®). Voorbeelden zijn de frontoffice-Publiekszaken (Gemeentewinkel), het WMO-loket en het SVHW-loket (Belastingen).

De dienstverlening per kanaal heeft zich in 2011 stapsgewijs ontwikkeld. De grootste stappen zijn gezet in de kanalen telefonie en digitaal. Binnen het kanaal telefonie vond realisatie van het 14 078-nummer plaats (fase 2 van Antwoord®). Binnen het digitale kanaal vormde de invoering van het digitale loket Antwoord® binnen de website van Alblasserdam de grootste stap. De dienstverlening in het digitale kanaal biedt nu voor meerdere producten naast informatieverstrekking ook de mogelijkheid van aanvraag en afhandeling. Dit werd mogelijk door de invoering van zaaktypen (voorzichtige stap in fase 2 van Antwoord®), welke zijn gekoppeld aan productpagina's in het digitale loket Antwoord®. De diverse kanalen van dienstverlening worden nog niet in samenhang bestuurd.

2.2.3 KCC, Alblasserdam en de toekomst

Het landelijk doel van een Antwoord® gestuurd KCC is om in 2015 een netwerk van gemeentelijke klantcontactcentra operationeel te hebben, die burgers, ondernemers of instellingen allemaal volgens hetzelfde principe beter van dienst zijn. Ongeacht in welke gemeente zij wonen / c.q. gevestigd zijn, of voor welk dienstverleningskanaal zij kiezen, mogen zij overal dezelfde professionele en kwalitatief goede dienstverlening verwachten. In 2012 zal daarom vanuit het regionale MT Dienstverlening de oriëntatie worden opgestart naar de diverse lokale toekomstgedachten binnen de Drechtsteden ten aanzien van het KCC naar Antwoord® en vervolgens naar welke gezamenlijke deler hieruit voortvloeit. Los van de regionale oriëntatie op hoe en waar lokaal / regionaal de vorming van een KCC plaatsvindt blijft de KCC-gedachte van Antwoord® leidend. Uitgangspunt voor Alblasserdam vormt hierbij het lokale standpunt 'Dienstverlening digitaal en dichtbij'.

2.3 Bouwstenenmodel Antwoord@:

Elke gemeente die de fasen van Antwoord@ wil doorlopen, inclusief het vormen van een KCC (ongeacht locatie, vorm of omvang), zal een diversiteit aan activiteiten moeten uitvoeren. De samenhang van deze activiteiten is essentieel. Antwoord@ helpt via een bouwstenenmodel' om deze activiteiten logisch te ordenen.

Er zijn vier Antwoord@bouwstenen:

1. producten, diensten en kanalen
2. processen, besturing en organisatie
3. systemen en informatie
4. leiderschap en medewerkers



1. Producten, diensten en kanalen. De burger, bedrijf en instelling moet straks voor alle vragen aan de overheid bij de gemeente terecht kunnen en hij moet dit via alle kanalen kunnen doen. Daarbij moeten medewerkers bijvoorbeeld internet en telefoon in samenhang kunnen gebruiken. Alblasserdam moet dus hebben nagedacht over het gebruik van de *kanalen* en de wijze waarop *producten en diensten* (ook van andere overheidsorganisaties) via die kanalen worden aangeboden.

2. Processen, besturing en organisatie. Als Alblasserdam haar burgercontact op deze manier wil afhandelen, zal zij tevens de onderliggende processen goed moeten organiseren. Het KCC moet grip hebben op het burgercontact en daarbij veel processtappen zelfstandig moeten kunnen afhandelen. Alblasserdam moet de *processen* en de *besturing* daarvan dus veranderen.

3. Systemen en informatie. Daarnaast moeten de burger, bedrijf en instellingen én medewerkers inzicht hebben in de klantgegevens en de afspraken die de gemeente en andere overheidsinstellingen eerder met de burger, bedrijf en instellingen maakten. De burger, bedrijf of instellingen moeten daarbij zelf de regie kunnen en blijven voeren over het gebruik van hun gegevens. Om dit mogelijk te maken moeten er hoge eisen gesteld worden aan de *informatiehuishouding* en de *ICT-systemen*.

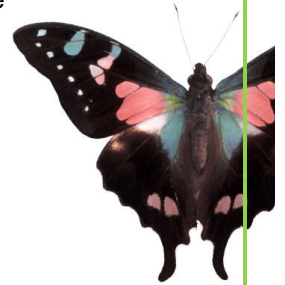
4. Leiderschap en medewerkers. Natuurlijk vraagt een goede publieksbalie om de ontwikkeling van mensen die er (gaan) werken en de zorg dat de totale gemeente en uiteindelijk andere overheidsorganisaties gaan meewerken aan de realisatie ervan. Dienstverlening is mensenwerk. Of zoals we in Alblasserdam zeggen: "Mensen maken het verschil".

5. Leveren van prestaties. Als overlay op de vier bouwstenen ligt de doelstelling 'het leveren van prestaties'. Om in 2015 dé ingang te kunnen zijn voor de gehele overheid moet Alblasserdam werken aan de genoemde bouwstenen. Het is belangrijk dat in alle bouwstenen geïnvesteerd wordt voor betere prestaties voor de burger. Onder *prestaties* wordt verstaan de mate waarin de burger in één keer het juiste antwoord krijgt.

3. Actiepunten

De geformuleerde actiepunten dienstverlening hebben tot doel om Alblasserdam op basis van de geformuleerde ambities en kaders naar de gewenste situatie te ontwikkelen. Dit vraagt om veranderingen en implementaties op de verschillende Antwoord©bouwstenen, zoals zijn verwoord in paragraaf 2.3. In hoofdstuk 3 worden de actiepunten dienstverlening weergegeven op hoofdactiviteiten. De hoofdactiviteiten zijn vervolgens geordend naar de bouwstenen van Antwoord©. De nummering volgt ook deze indeling. Per hoofdactiviteit is een korte beschrijving en het concrete (burger)resultaat toegevoegd.

Het overzicht voorziet in een totaalbeeld aan acties; vanuit welke kaders ondernemen we wanneer, welke stap, met wie en voor welk doel. De realisatietermijn is daarbij slechts globaal weergegeven. Het overzicht biedt daardoor een basis voor interne afweging en besluitvorming door het MT ten behoeve van een gedetailleerde planning, welke aansluit op flexibele afdelingsplanningen. Zoals uit het overzicht blijkt, raakt dienstverlening namelijk de hele interne organisatie (en vanzelfsprekend een groot deel van de partners waarmee we samenwerken). Met elkaar en vanuit een gedeelde verantwoordelijkheid kunnen de actiepunten worden uitgevoerd en de doorontwikkeling van de dienstverlening stapsgewijs worden gerealiseerd. Op naar de ontpopping!



3.1

Antwoord©Bouwsteen 1: Producten, diensten en kanalen



	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknorte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
1.1	Antwoord	Inrichten (tijdelijke?) lokale beheerorganisatie productencatalogus en kennissysteem digitaal loket Antwoord©	Lokaal dient (in de afwachting van de regionale ontwikkelingen 1 bureau Antwoord) de beheerorganisatie van de productencatalogus en het kennissysteem opgezet te worden. De beheerorganisatie ziet toe op het goed bijhouden van informatie.	- Actuele, volledige, toegankelijke en heldere productinformatie - Idem voor kennissysteem voor FAQ	De burger kan binnen het digitaal loket Antwoord© rekenen op actuele en begrijpelijke productinformatie en FAQ-informatie op internet.	2012 PZ/BR/RMO /CS
1.2	Antwoord	Project Eén bureau Antwoord (Fase 1: regionaal beheer Antwoordcontent) (Proeftuin Dienstverlening)	Realiseren van de ambitie om de Antwoordcontent regionaal te beheren en verder te ontwikkelen (gezamenlijk harmoniseren, beheren en verbeteren van de informatie over producten en diensten op de gemeentelijke websites en voeren van gezamenlijke regie op deze informatie)	De diverse Antwoordkennisbanken binnen de Drechtsteden worden effectief en efficiënt beheerd en doorontwikkeld	De burger kan binnen het digitaal loket Antwoord© rekenen op actuele en begrijpelijke productinformatie en FAQ-informatie op internet.	2012 PZ
1.3	Antwoord	Uitbreiden informatie-voorziening t.a.v. vergunningverlening bij evenementen (Benchmark Publiekszaken)	Actualiseren antwoordpagina's evenementen en deze pagina's voorzien van de afhandeltermijnen	Wijzingen vanuit evenementenbeleid zijn doorgevoerd	Goede digitale informatievoorziening t.a.v. het vergunningsverlenings proces evenementen.	2012 PZ
1.4	Antwoord	Doorontwikkelen Antwoord© voor bedrijven (i-NUP) en voldoen aan servicenormen voor ondernemers (kwaliteitshandvest)	Binnen digitaal loket uitbreiden van informatie voor ondernemers en positioneren centraal aanspreekpunt voor ondernemers (bedrijvencontactfunctionari s) Organiseren van digitaal ondernemersloket	Actuele, volledige, toegankelijke, en heldere productinformatie voor ondernemers.	Goede digitale informatievoorziening specifiek gericht op producten en diensten voor ondernemers.	2013 PZ/RMO
1.5	Telefonie / Antwoord	Project Doorontwikkeling naar Antwoordgestuurd TCC (voorheen TCC fase 2) (Proeftuin Dienstverlening)	Ontwikkelen van Antwoordkennisbank gericht op het dienstverleningskanaal telefonie	De Antwoordkennisbank is ingericht op ondersteuning van telefonische klantcontacten.	De burger krijgt via 14078 Alblaserdam in 80% van de gevallen ofwel direct het juiste antwoord, of na maximaal eenmaal doorverbinden, of een terugbelafpraak met de juiste persoon.	2015 PZ

	Onder-deel	Hoofdtype activiteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
1.6	Telefonie	Doorontwikkeling van het telefonisch dienstverleningskanaal (Benchmark Publiekszaken, aansluitnormen 14078 Antwoord@, min. VNG normen) (i.r.t. actie 1.7)	Doorontwikkelen van het kanaal telefonie op basis van de 14078-aansluitnormen. Waarbij aandacht is voor instructie.	- De vragen worden (door het telefonisch informatiecentrum) in één keer goed beantwoord, en - Voor de overige vragen geldt dat met één doorverbinding de juiste persoon aan de lijn is, of een terugbelaafspraak wordt gemaakt - Afronding invoering 14078-normen voor Alblaserdam	De burger krijgt via 14078 Alblaserdam ofwel direct het juiste antwoord, of direct de juiste persoon, of een terugbelaafspraak met de juiste persoon. De burger heeft een makkelijk te onthouden telefonische ingang.	2015 PZ
1.7	Telefonie	Project Inrichting Telefonisch Contactcentrum (voorheen TCC-fase 1) (Proeftuin Dienstverlening) Actiepunten binnen dit project sluiten aan op de verbeterpunten telefonie vanuit de Benchmark Publiekszaken	Lokaal inrichten van het TCC op het aspect "doorverbinden" moet als doel minimaal voldoen aan de landelijke aansluitvoorwaarden voor 14078	- Regionale doorverbinding is mogelijk - Terugbelaafspraken worden gemaakt, waarbij terugbelnotities worden opgesteld worden gebruikt (zaaktype terugbelnotitie) - Elke gemeente kan beschikken over managementinformatie aangaande dienstverleningskanaal telefonie - Mozaiek medewerker is ingericht en wordt gebruikt (contactinformatie) - Medewerkers en telefonisten beschikken over een juiste instructie	De burger krijgt via 14078 na maximaal eenmaal doorverbinden de juiste persoon, of een terugbelaafspraak met de juiste persoon.	2012 PZ
1.8	Mail	Professionaliseren emailverkeer (Benchmark Publiekszaken, kwaliteitshandvest, VNG minimumnormen)	Ontwikkelen nieuwe werkwijze voor tijdige en juiste beantwoording van mailcorrespondentie.	Organisatiebreed afspraken maken over afhandeling mailverkeer.	De burger krijgt altijd antwoord op zijn mail en binnen de daarvoor afgesproken termijn, in heldere bewoordingen en begrijpelijke taal.	2015 PZ/BR/RMO /CS
1.9	Website	Doorontwikkelen Alblaserdam.nl (Benchmark Publiekszaken, i-NUP, VNG-minimumnormen)	Door regionale samenwerking het verbeteren website door invoering e-overheidsvoorzieningen, waarbij rekening wordt gehouden met de landelijke webrichtlijnen en de VNG-minimumnormen.	- Overzichtelijke website, waarin informatie makkelijk is te ontsluiten en actueel is voor alle doelgroepen - Een website die ook via I-pad en smartphone te ontsluiten is.	Bereikbare en kwalitatief hoogwaardige website	2012 PZ/BR/RMO /CS

	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
1.10	Website	Nadenken over de mogelijkheden en wenselijkheden van de inzet van sociale media in relatie tot dienstverlening.	Ontwikkelen van een visie op de relatie tussen dienstverlening en sociale media en hoe sociale media stapsgewijs in de toekomst als communicatiemiddel binnen het dienstverleningsproces kan worden ingezet en beheerd Ontwikkelen technische mogelijkheden van de inzet van sociale media via internet en op de website.	▪ Lokale visie met afspraken t.a.v. de inzet van sociale media binnen het dienstverleningsproces. ▪ Lokale afspraken aanzien van het beheer van de gegevensstroom rondom sociale media binnen het dienstverleningsproces. ▪ Een website die technisch mogelijkheden biedt om op elk wenselijk moment vormen van sociale media in te gaan zetten als communicatiemiddel	▪ Communicatie via sociale media over dienstverlening aan sich en over de afhandeling van een product- of dienstaanvraag. ▪ Een website die voldoet aan de technische mogelijkheden voor sociale media	2012 PZ/CS
1.11	Website	Project doorontwikkeling web / Project Webrichtlijnen (Projectenportfolio 2012, i-NUP)	Het verder optimaliseren van het webkanaal maakt het mogelijk om burgers en bedrijven te verleiden naar het meest goedkope transactiekanaal.	Meer dienstverlening vindt plaats in aanvraag en afhandeling binnen het digitale kanaal	Meer burgers en bedrijven kunnen eenvoudig zaken doen met de gemeente via internet	2013 PZ/BR/RMO/CS
1.12	Digitaal loket	Doorontwikkelen van het digitaal loket Antwoord© (Benchmark Publiekszaken)	Uitbreiden van de mogelijkheden die het digitaal loket biedt. Dit gebeurt door benutting van Mozaïek Antwoord© in combinatie met Mozaïek zaken.	Meer producten en diensten die digitaal aangevraagd (webformulieren) kunnen worden en digitaal worden verleend, welke zijn voorzien van actuele productpagina's.	De burger kan steeds meer producten en diensten digitaal aanvragen en vindt tijdens de aanvraag eenvoudig antwoord op steeds meer vragen binnen het digitaal loket Antwoord© in Alblasserdam.nl	2012/2013 PZ/BR/RMO/CS

	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
1.13	Meldlijn openbare ruimte	Doorontwikkelen van de meldlijn openbare ruimte (regionale samenwerking)	Doorontwikkeling van het zaaktype 'meldlijn openbare ruimte' en invoeren werken met werkbonden binnen werkproces ter afhandeling	• Doorvoeren nieuwe mogelijkheden binnen het zaaktype (zaaktype meldingen meldlijn openbare ruimte Alblaserdam) • Oriënteren op mogelijkheden "meldlijn app", in combinatie met Drechtmaps	• Burgers hoeven minder stappen te doorlopen bij het digitaal melden van een melding openbare ruimte door het inkorten van de proceslengte, werken met verplichte velden en "onthouden van NAW-gegevens bij opvolgende meldingen" • Burgers kunnen laagdrempelig via een speciale app op hun i-phone meldingen voor de buitenruimte indienen, waarbij het direct uploaden van een foto en het direct aangeven van de locatie mogelijk is	2012 PZ/BR
1.14	Meldlijn openbare ruimte	Promotie maken voor de digitale meldlijn openbare ruimte (lokale behoefte)	Actieplan opstellen en uitvoeren ten behoeve het meer bekendmaken van de digitale meldlijn openbare ruimte	Meer meldingen worden verricht binnen de digitale meldlijn openbare ruimte	Burgers zijn bekend met de digitale meldlijn openbare ruimte	2012 PZ/BR
1.15	Digitaal WMO-loket	Wmo dienstverlening inrichten Fase 1: regionaal digitaal WMOloket (Proeftuin Dienstverlening)	Het ontwikkelen van een digitaal regionaal Wmo loket, dat past binnen de harmoniseringsbeweging van de regio en de kaders van het regionale programmaplan. Dit project zorgt voor gelijkgeschakelde werkprocessen en gezamenlijke normen binnen het werkgebied van de Wmo voor het digitale kanaal.	Alblaserdam maakt gebruik van het geharmoniseerde regionale digitale Zorgplein, waarbij voor alle gemeenten vorm en functionaliteit van het loket hetzelfde is, maar dat de lokale situatie leidend is. Alblaserdam heeft eigen lokale Wmo organisaties opgenomen in productpagina's van het digitaal loket Antwoord. Informatie over de regionale Wmo organisaties is overal hetzelfde is wordt op één centraal punt onderhouden.	De burger kan binnen het digitaal loket Antwoord© rekenen op actuele en begrijpelijke productinformatie en FAQ-informatie t.a.v. WMO-gerelateerde onderwerpen.	2012 PZ/RMO

	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
1.16	Vraag-geleiding	Wmo dienstverlening inrichten Fase 3: Invoering regionale vraaggeleiding (Proeftuin Dienstverlening)	Het ontwikkelen en invoeren van digitale vraaggeleiding binnen het werkgebied van de WMO, genaamd Zorgkompas	Regionaal vraaggeleidingssysteem, dat op alle gemeentelijke websites binnen de Drechtsteden is gepositioneerd, inclusief die van de SDD.	De zelfredzaamheid van de burger wordt vergroot.	2012 PZ/RMO
1.17	Balie	Onderzoeken mogelijkheden uitbreiden klaar terwijl u wacht producten (Benchmark Publiekszaken)	Onderzoeken of het huidige aanbod van klaar terwijl u wacht producten kan worden uitgebreid.	Het aantal klaar terwijl u wacht producten is uitgebreid	Snelle afhandelingstijd van producten.	2012 PZ
1.18	Balie	Project doorontwikkeling balie (Projectenportfolio 2012)	Realiseren van afhandelen van aanvragen aan de balie die volgens zaakgerichtwerken kunnen worden afgehandeld	Inrichten van aanvullende functionaliteiten zoals identificatie Medewerkers werken met 1 systeem	Snelle afhandelingstijd van producten.	2014 PZ

3.2

Antwoord©Bouwsteen 2: Processen, besturing en organisatie

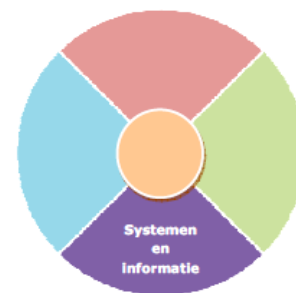


	Onderdeel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknorte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
2.1	Regionale samenwerking	Regionale oriëntatie toekomst-perspectief diverse (lokale) concentreerde (lokale) balies voor productclusters (regionaal MT dienstverlening)	Het regionale MT dienstverlening start in 2012 de regionale oriëntatie op de huidige lokale toekomstperspectieven voor de diverse lokale productclusterbalies (waaronder het WMO-loket)	Definiëren van de gemeenschappelijke deler en formuleren van vervolgstappen om deze gemeenschappelijke deler om de KCC-ambities Antwoord© uiteindelijk in 2015 te realiseren	Helder toekomstbeeld t.a.v. het KCC.	2012 PZ/RMO
2.2	Regionale samenwerking	Businesscase onderzoek Omgevingsdienst	Organiseren klantcontacten in nieuwe situatie	Doorontwikkeling van de front-office ten behoeve van klantcontacten t.b.v. dienstverleningsonderdel en Bouwen en APV	- Lokaal klantcontact blijft mogelijk - Geactualiseerde informatie op de website - Aanpassing van de Antwoordcontent	2013 PZ/RMO/BR
2.3	Onderzoek openingstijden	Onderzoek naar de openingstijden, inclusief naar uitbreiding van dienstverlening op afspraak (Benchmarking Publiekszaken)	Met dienstverlening op afspraak kan een burger wachttijden voorkomen. Voor de bedrijfsvoering leidt dienstverlening op afspraak tot een vlakke productieplanning (met kleinere pieken).	Gemeentebreed gedragen openingstijden inclusief voor dienstverlening op afspraak.	De burger kan de gemeente bereiken op voor hem logische tijdstippen, met gecontroleerde, beperkte wachttijden.	2013 PZ
2.4	Regionale samenwerking	Oriëntatie op deelname aan de Businesscase (Dordrecht – Zwijndrecht) Telefonische Dienstverlening (regionaal MT Dienstverlening)	Doorontwikkeling van het dienstverleningskanaal telefonie vanuit het Antwoord© concept door de uitwerking van de Businesscase Telefonische Dienstverlening waarin de organisatie van een regionaal Antwoord-gestuurde TCC (telefonisch contactcentrum) vormgegeven	In Alblasserdam heeft bestuurlijke besluitvorming plaatsgevonden ten aanzien van deelname aan de regionale Businesscase Telefonische Dienstverlening	- Snelle en juiste behandeling van telefonische informatieverzoek en. - In één keer doorverbinding met de juiste persoon. - Korte wachttijden.	2014 PZ
2.5	Vergunningstelsel	Hanteren van heldere vergunningsprocedures (bestuurlijke planner)	Toepassen van gemeentelijk beleid dat is getoetst op vastgestelde juridische, maatschappelijke en economische criteria	Actualisatie van gemeentelijk beleid van: - Standplaatsen - Markt(verordening)	Duidelijke en actuele regels t.a.v. het innemen van stand- en marktplaatsen.	2012 PZ/RMO

	Onderdeel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
2.6	Vergunningstelsel	Implementatie evenementenbeleid, w.o. gevolgen wijzigingen precario, inclusief vaststelling vervulling rol evenementencoördinator (evenementenbeleid 2011)	Aanpassen tarieventabel van de precarioverordening, vaststelling. Vaststelling en vervulling rol evenementencoördinator	- Aangepaste tarieventabel van de Precarioverordening - Alblasserdam beschikt (tijdelijk?) over een evenementencoördinator wiens rol voor alle partijen duidelijk is.	- Actuele en duidelijke tarieventabel, behorende bij de precarioregeling. - Een duidelijk aanspreekpunt binnen de gemeente voor alle vragen aangaande evenementen.	2012 PZ
2.7	Vergunningstelsel	Kwaliteitsverbetering v.d. correspondentie t.a.v. vergunningsaanvragen evenementen w.o. doorvoeren gevolgen evenementenbeleid incl. juridische check.	Ontwikkelen van (standaard) correspondentie binnen het vergunningsverleningstraject voor evenementen dat is aangepast aan uitgangspunten evenementenbeleid 2011 en voorzien van een juridische check	Goede formats voor correspondentie in het kader van vergunningen, gebaseerd op de uitgangspunten op het evenementenbeleid 2011	Duidelijk geformuleerde en volledige berichtgevingen in het kader van vergunningverlening op het gebied van evenementen.	2012 PZ
2.8	Service-normen	Ontwikkelen van kwaliteitsrichtlijnen telefonie (Benchmark Publiekszaken en kwaliteitshandvest) (i.r.t. actie 1.6)	Opstellen kwaliteitsrichtlijn telefonie o.b.v. de VNG minimum branchenormen voor dienstverlening, met richtlijnen voor telefonie vanuit lokaal TCC (receptie) en op de werkplek (minimumnormen telefonie)	In Alblasserdam zijn richtlijnen vastgesteld en worden gehanteerd t.a.v. het beantwoorden van de telefoon, doorverbinden, terugbelafpraak. Tevens krijgt de beller de gelegenheid aan te geven of de vraag beantwoord is.	Telefonische contacten worden op een prettige en juiste wijze afgehandeld, er wordt zo min mogelijk doorverbonden, de beller krijgt de gelegenheid om een terugbelverzoek achter te laten waarbij het in tijd mogelijk is om aan te geven of de vraag beantwoord is.	2012 PZ/BR/RMO/CS
2.9	Service-normen	Lage wachttijden bij kanaal balie blijven garanderen (Benchmark Publiekszaken)	In 2011 bleek uit de Benchmark Publiekszaken dat 84% van de wachtenden minder dan 15 minuten hoeft te wachten aan de publieksbalie en in alle gevallen klanten met een afspraak voor een dienstverlening vanuit de gemeentewinkel binnen 15 minuten werden geholpen. Alblasserdam ontwikkelt acties die deze lage wachttijden garanderen (Relatieleggen met onderzoek naar de openingstijden)	84% van de wachtenden wordt binnen 15 minuten in de gemeentewinkel geholpen 100% van de wachtenden met een afspraak voor een dienstverlening vanuit de gemeentewinkel wordt binnen 15 minuten geholpen In geval van piekmomenten die voorzien worden, neemt de gemeente personele maatregelen Bovengenoemde acties worden gerealiseerd zonder formatie-uitbreiding	Korte wachttijden	2012 PZ

3.3

Antwoord©Bouwsteen 3: Systemen en informatie

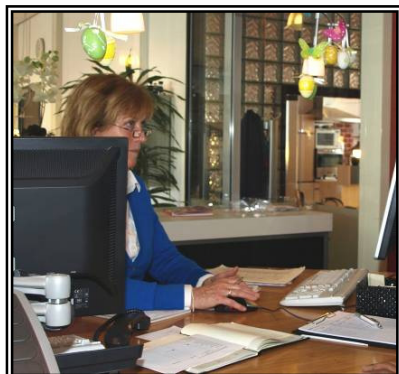


	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknpte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
3.1	Service-nomren	Project Sturen op kwaliteit (Proeftuin Dienstverlening)	Monitoren en sturen op regionale servicenormen (Kwaliteitshandvest) en benchmarking	• Harmonisatie inrichting van zaaktypen • Monitoren en benchmarken via MIZ (managementinformatie zaken binnen Mozaiek) • Sturing op de servicenormen vindt plaats	Snelle en juiste afhandeling van digitaal of schriftelijk aangevraagde producten en diensten.	2012 PZ/BR/RMO /CS
3.2	Basis-registraties	Inrichten lokaal beheer basisregistraties	Na invoering van de basisregistraties het Inrichten van het lokale beheer van de basisregistraties gericht op kwaliteit en gebruik.	• Duidelijke beheerorganisatie basisregistraties • Hoogst mogelijke kwaliteit van de basisgegevens	De burger verstrekt een- malig zijn gegevens en ervaart meervoudig gebruik	2015 PZ/BR/RMO /CS
3.3	Basis-registraties	Basisregistratie Grootchalige Topografie (Projectenportfolio 2012, i-NUP)	Fase 2 van de BC GEO <i>Definiëring volgt nog</i>	• <i>Definiëring volgt nog</i>	<i>Definiëring volgt nog</i>	?
3.4	Basis-registraties	Project Binnengemeentelijk gebruik basisadministraties (Projectenportfolio)	? (pag 9 Projectenportfolio 2012) <i>Definiëring volgt nog</i>	• <i>Definiëring volgt nog</i>	<i>Definiëring volgt nog</i>	?
3.5	Zaak-typen	Project doorontwikkelen zaaktypen (Projectenportfolio 2012)	Doorontwikkelen midoffice MOZAIEK Zaken conform principes zaakafhandeling.	• Medewerkers werken met één werkvoorraad(systeem) • Steeds meer producten zijn digitaal af te handelen	De burger kan toenemend producten en diensten afnemen op internet en ervaart dezelfde werkwijze onafhankelijk van het kanaal.	2012 en verder PZ/BR/RMO /CS
3.6	Mid-office	Squit XO (meerjarenperspectief 2011 -2013)	Squit XO vormt de midoffice voor vergunningen & handhaving binnen de Wabo (Omgevingsvergunning). Zowel klachten als vergunningen, beschikkingen en meldingen, als controle en handhaving zijn in dit systeem samengebracht.	• Volledige ingebruikname van Squit XO, • voorzien van een koppeling met Mozaiek	De aanvrager ervaart dezelfde werkwijze, onafhankelijk van het gekozen kanaal.	2012 PZ/RMO/BR

	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
3.7	Managementinformatie	Ontwikkelen managementinformatie telefonie (Benchmark Publiekszaken en VNG minimumnormen) (i.r.t. actie 2.8)	Periodieke managementrapportages telefonie.	Periodieke managementrapportages met tenminste cijfers t.a.v. direct afhandelen, aantal malen doorverbinden, terugbelnotities en wachttijden	Telefonische contacten worden op een prettige en juiste wijze afgehandeld, er wordt zo min mogelijk doorverbonden, de beller krijgt de gelegenheid om een terugbelverzoek achter te laten waarbij het in tijd mogelijk is om aan te geven of de vraag beantwoord is.	2012 PZ/BR/RMO/CS
3.8	Managementinformatie / kwaliteits handvest	Project managementinformatie (Projectenportfolio 2012) (i.r.t. actie 3.7)	Binnen dienstverlening is Drechtstedenbreed behoefte aan diverse vormen van managementinformatie	Managementinformatie zoveel mogelijk vanuit hetzelfde systeem.	Bewaking van en sturing op de servicenormen vastgelegd in het kwaliteitshandvest	2013 PZ/BR/RMO/CS
3.9	Status-informatie	Project CRM (Projectenportfolio 2012)	Met een CRM functionaliteit wordt het mogelijk meer informatie bij te houden van een burger/bedrijf tijdens het dienstverleningsproces	Burgers en bedrijven worden beter en tijdiger geïnformeerd over huidige en in het verleden gepasseerde zaken	Burgers en bedrijven worden goed en tijdig geïnformeerd over de afhandeling van aangevraagde producten of diensten.	2014 PZ
3.10	Sociale Media	Project Sociale Media (Projectenportfolio 2012)	Inzetten van sociale media om informatie te verschaffen (zendmedium) en om vragen te beantwoorden	Integreren van sociale media in het digitale kanaal	Burger ontvangt naar keuze van sociale mediumkanaal informatie of communiceert via dit kanaal met de gemeente	2013 PZ/CS
3.11	Sociale Media	Lokale discussie hoe om te gaan met Sociale Media (i.r.t. actie 1.11)	Op basis van de notities Nieuwe Bestuursstijl en Realisatieplan lokaal de discussie voeren hoe we omgaan met de mogelijkheden van sociale media i.r.t. dienstverlening en de website	Lokaal helderheid hoe we fasegewijs omgaan met lokale mogelijkheden t.a.v. sociale media binnen de dienstverlening en op de website	Sociale media worden ingezet om klanten te informeren en te laten participeren in dienstverlening.	2012 PZ/CS
3.12	Service-normen	Onderzoeken mogelijkheden van realtime informatie wachttijden balie en telefonie (Benchmark Publiekszaken en VNG minimumnormen)	Onderzoeken van de mogelijkheden binnen het huidige klantbegeleidingssysteem en de huidige telefooncentrale voor het verschaffen van realtime informatie van wachttijden	- Bij telefonisch contact wordt aan de beller informatie verschaft over de wachttijd indien de beller in een wachtrij is opgenomen - In de wachtruimte voor baliecontact wordt via het klantenschermb realtime informatie verschaft over de wachttijd.	- Bij telefonisch contact wordt aan de beller informatie verschaft over de wachttijd indien de beller in een wachtrij is opgenomen - In de wachtruimte voor baliecontact wordt via het klantenschermb realtime informatie verschaft over de wachttijd.	2013 PZ

	Onder-deel	Hoofdactiviteit (vanuit)	Beknpte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
3.13	Digitaal loket	Project e-herkenning (Projectenportfolio, i-NUP)	Invoeren van e-herkenning voor bedrijven.	Bedrijven kunnen zich digitaal identificeren bij elektronisch zaken doen met de gemeente	Bedrijven kunnen elektronisch zaken doen met de gemeente	2015 PZ/RMO

- *Koers '014 i.r.t Dienstverlening: 'Mensen maken het verschil'*



3.4

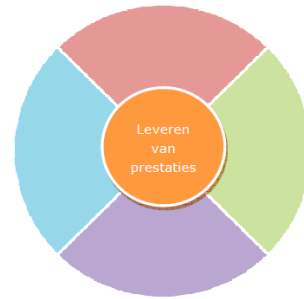
Antwoord©Bouwsteen 4: Leiderschap en medewerkers



	Onderdeel	Hoofdactiviteit	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
4.1	Regionale samenwerking	Bundelen van Expertise (Proeftuin Dienstverlening)	Efficiënter samenwerken bij het verwerken van de werkvoorraad en in projecten op de vakgebieden GBA, applicatiebeheer Burgerzaken en naturalisatie d.m.v. regionale bundeling van kennis en kunde	Het kwaliteitsniveau en de continuïteit in de bedrijfsvoering op de vakdisciplines GBA, applicatiebeheer Burgerzaken en naturalisatie is regionaal geborgd	Dienstverlening binnen het taakveld Burgerzaken is gewaarborgd qua kennis van zaken en beschikbare mankracht.	2012 PZ
4.2	Kwaliteit	Opleiden medewerkers	Huidige, aankomende en nieuwe medewerkers voorbereiden op hun rol en de werkwijzen. Tijdens het werk worden zij op de getrainde vaardigheden gecoacht.	• Trainingen • Trainingsprogramma • Medewerkers zijn voorbereid op hun dienstverlenende rol • Medewerkers worden continu op hun kennis, vaardigheden, houding en gedrag aangesproken en gecoacht	De burger wordt klantgericht bejegend en wordt steeds vaker in één keer en goed geholpen.	2013 PZ/BR/RMO/CS
4.3	Service-normen	Sturing en bewaking voortgang	Het managementteam bespreekt structureel de voortgang van de ontwikkeling van de dienstverlening. In het MT worden afspraken gemaakt over hoe discipline te bevorderen (bijv. terugbellen)	• Structureel managementoverleg over vorderingen dienstverlening op basis van rapportage over prestaties en knelpunten.	De burger wordt door alle medewerkers op dezelfde wijze geholpen.	2012 PZ/BR/RMO/CS
4.4	Kwaliteit	Ontwikkeltraject telefonisch klantcontact (Benchmark Publiekszaken) (i.r.t. actie 2.8)	Opstellen kwaliteitsrichtlijn telefonie o.b.v. de VNG minimum branchenormen voor dienstverlening, met richtlijnen voor telefonie vanuit lokaal TCC (receptie) en op de werkplek (minimumnormen telefonie)	In Alblasserdam zijn richtlijnen vastgesteld en worden gehanteerd t.a.v. het beantwoorden van de telefoon, doorverbinden, terugbelafpraak. Tevens krijgt de beller de gelegenheid aan te geven of de vraag beantwoord is.	Telefonische contacten worden op een prettige en juiste wijze afgehandeld, er wordt zo min mogelijk doorverbonden, de beller krijgt de gelegenheid om een terugbelverzoek achter te laten waarbij het in tijd mogelijk is om aan te geven of de vraag beantwoord is.	2012 PZ/BR/RMO/CS

3.5

Overlay: Leveren van prestaties



	Onder-deel	Hoofdactiviteit	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
5.1	Service-normen	Verankeren uitgangspunten Kwaliteitshandvest (Benchmark Publiekszaken en VNG minimumbranchenormen dienstverlening)	Na vaststelling van het kwaliteitshandvest en bijbehorende servicenormen zullen wij binnen de verschillende daarvoor geldende termijnen gaan werken. Mochten we door omstandigheden de vastgestelde termijnen niet kunnen halen, dan zullen we de burger tijdig daarover informeren.	- Voldoen aan de VNG minimumbranchenormen voor dienstverlening - Na vaststelling van kwaliteitshandvest en bijbehorende servicenormen zullen wij binnen de verschillende daarvoor geldende termijnen gaan werken. - Mochten we door omstandigheden de vastgestelde termijnen niet kunnen halen, dan zullen we de burger tijdig daarover informeren. - De servicenormen worden vermeld op onze website bij de Antwoord@-pagina's. - Intern worden het kwaliteitshandvest gecommuniceerd via het MT en via werkoverleggen. Ook op Intranet zal berichtgeving verschijnen.	Een professionele en efficiënte werkwijze waarbij het voor de burger inzichtelijk wordt wat hij mag verwachten van onze gemeente.	2012 PZ/BR/RMO/CS
5.2	Service-normen	Promotie servicenormen en dienstverlening	Opstellen van een meerjaren marketing- en communicatieplan servicenormen en dienstverlening. Actief sturen op verwachtingen van de burger. Breed uitventen van bereikte successen	Meerjaren marketing en communicatieplan t.a.v. servicenormen en dienstverlening	De verwachting van de burger sluit aan bij de prestaties van de gemeente.	2012 PZ

	Onder-deel	Hoofdactiviteit	Beknopte beschrijving	Projectresultaat	Burgerresultaat	Realisatie-termijn
5.3	Service-normen	Monitoren op terugbelnoties (Benchmarking Publiekszaken, Kwaliteitshandvest) (i.r.t. actie 3.7)	Vanuit het zaaktype terugbelnoties in Mozaiek vindt monitoring plaats over gebruik en afhandeling van deze notities	• Terugbelnoties worden op het juiste moment gemaakt, zowel door telefonistes als door medewerkers op de werkvloer • De terugbelnoties worden binnen de gestelde termijn afgehandeld • Mailgebruik t.a.v. terugbelverzoeken vindt niet meer plaats	Na eenmaal doorverbinden, of bij afwezigheid van de betreffende medewerker(s) wordt door de gemeente Alblasserdam een terugbelnotitie opgesteld, waarna de burger binnen de gestelde termijn wordt teruggebeld op het nummer naar voorkeur van de burger	2012 PZ/BR/RMO/CS
5.4	Bench-mark	Driejaarlijkse deelname aan Benchmark Publiekszaken (coalitieprogramma 2010 -2014)	Om dienstverlening te verbeteren en om je landelijk en regionaal te kunnen profileren is de vergelijking van prestaties met andere gemeenten wenselijk.	• Deelname aan benchmark publiekszaken	De burger heeft zicht in de prestaties van de gemeente in vergelijking met andere gemeente.	2014 PZ/CS

