

Visie op dienstverlening gemeente Nunspeet 2018 – 2022

Dienstverlening draait om mensen!



1. Goede dienstverlening, de basis voor vertrouwen

De gemeente Nunspeet is er voor haar inwoners, instellingen en bedrijven; dienstverlening raakt het bestaansrecht van de gemeente. Goede dienstverlening is dé basis voor vertrouwen in de gemeente. In dit visiedocument beschrijft de gemeente Nunspeet haar visie op dienstverlening van 2018 tot en met 2022.

Waar staan we nu

In 2007 heeft Nunspeet haar visie op dienstverlening beschreven in het dienstverleningsconcept 'Alles voor de klant'. Het uitvoeringsplan, dat op basis van deze visie is geschreven, was vooral gericht op het ontwikkelen van een klantcontactcentrum (KCC) als dé toegangspoort tot de gemeente zoals dit door de commissie Jorritsma van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten is aangedragen. Het Antwoord@-concept fungeerde als overkoepelende handreiking om de dienstverlening door gemeenten in samenhang te ontwikkelen. De grootste uitdaging was het creëren van één duidelijke toegang tot de gemeentelijke dienstverlening. Sindsdien heeft Nunspeet al goede stappen gezet in het verbeteren van de dienstverlening, maar is het, door ingrijpende ontwikkelingen zoals de transformatie van het sociaal domein vanaf 2015, de digitale – en demografische ontwikkelingen, moment aangebroken om de visie op dienstverlening te actualiseren.

Landelijke ontwikkelingen

De Rijksoverheid stuurt met behulp van landelijke programma's zoals het Nationaal Uitvoeringsprogramma en het Antwoord@-concept al jaren op het verbeteren van de dienstverlening door gemeenten. Waar voorheen vooral de nadruk lag op het optuigen van een volwaardig KCC als dé toegangspoort tot de gemeente, wordt vandaag de dag voortgeborduurd op dit fundament. De visie van het programma 'Digitaal 2017', is dat alle burgers en ondernemers vanaf 1 januari 2018 het recht hebben om digitaal zaken te doen met de overheid. De 'Digitale Agenda 2020' voorziet in een collectieve visie en aanpak voor gemeenten om hun dienstverlening te digitaliseren. Het is aan iedere gemeente om hier gehoor aan te geven. Nunspeet heeft haar eigen manier. Dit dienstverleningsconcept beschrijft hoe wij dat doen. De vier V's zijn hierbij het uitgangspunt: vakmanschap, verantwoordelijkheid, vertrouwen en verbinding.

Kenmerken van de gemeente Nunspeet en lokale ontwikkelingen

De gemeente Nunspeet is een aantrekkelijke, landelijke gemeente in de regio Noord-Veluwe en staat bekend om haar groene en rustige woonomgeving. Door de ligging tussen water en groen is de gemeente ook een geliefd gebied voor recreatie en toerisme. Daarbij komt dat de gemeente goed bereikbaar is. De gemeente kenmerkt zich door haar sterke sociale structuur, rijk verenigingsleven en kerkelijke gemeenschappen. Daarnaast zorgt een sterk en ondernemend midden- en kleinbedrijf in Nunspeet, aangevuld door een aantal grote bedrijven (bijvoorbeeld Nestlé), voor de nodige werkgelegenheid en activiteit in de gemeente. Ondernemerschap en samen de handen in elkaar slaan zit in het DNA.

Op 1 januari 2018 wonen in de gemeente (27.000) mensen, verdeeld over ruim 10.000 huishoudens. Gezinnen vormen een stevige basis in de gemeente. Het gemiddeld besteedbaar inkomen is hoger dan landelijk en relatief weinig mensen hebben een uitkering. Driekwart van de inwoners woont in het dorp Nunspeet. Daarnaast bestaat de gemeente uit de kernen Elspeet, Hulshorst en Vierhouten. De kern Nunspeet heeft een centrumfunctie voor de hele gemeente. De dorpen kenmerken zich door kleinschaligheid en afwisseling, in een ruim opgezette woonomgeving.

De komende jaren neemt het aantal 65-plussers rap toe, zowel landelijk als ook voor onze gemeente. Voor de gemeente Nunspeet wordt tussen 2016 en 2030 een stijging van het aantal 65-plussers verwacht van 4.600 (17% van de Nunspeetse bevolking) naar 6.700 (26% van de Nunspeetse bevolking) (stijging van 45%, Centraal Bureau voor de Statistiek). Daarnaast heeft de gemeente te maken met een toenemende groep mensen met een arbeidshandicap in de Participatiewet, die een beroep doet op de gemeente.

Deze groepen verdienen extra aandacht de komende jaren. Het zijn de groepen die het meest vertegenwoordigd zijn bij participatievraagstukken. Het is van belang om hier bij de inrichting van de dienstverlening rekening mee te houden.

Verschillende burgerrollen en overheidsrollen: we zijn er voor iedereen

Als organisatie is de gemeente er voor haar inwoners, bezoekers en het bedrijfsleven. Een organisatie die eerlijk, betrouwbaar en rechtvaardig is, en met haar dienstverlening een bijdrage levert aan iemands leven en de samenleving.

Een goede dienstverlening betreft onze hele organisatie, en niet alleen de medewerkers van de afdeling dienstverlening of van publiekszaken. Inwoners komen naast hun paspoort ook bij de gemeente om te trouwen, geboorteaangifte te doen, een vergunning, uitkering of een andere vorm van ondersteuning aan te vragen. Naast inwoners zijn er ook toeristen, organisatoren van evenementen, projectontwikkelaars etc.

De relatie wordt opgebouwd door de contacten die wij met mensen, organisaties en bedrijven hebben (verder klanten). De inwoner kent in relatie tot de overheid meerdere rollen. Zo kan hij bijvoorbeeld kiezer, klant, onderdaan, partner en/of gebruiker zijn. Dit onderscheid is belangrijk, omdat deze rollen refereren aan de verschillende verstandhoudingen die burgers hebben met de overheid. Bij elke burgerrol hoort weer een andere overheidsrol. Dat is belangrijk om te beseffen. De belangrijkste rollen staan hieronder benoemd:



Mensen nemen een groot deel van onze dienstverlening niet af omdat ze dat graag willen, maar omdat ze geen andere keuze hebben. Ook al is er in veel gevallen geen keuze, kiezen we er toch vanwege de verschillende rollen voor te kiezen voor de term 'klant', dit in ogenschouw nemende.

Uitgangspunten waar de organisatie van de gemeente Nunspeet voor staat

Deze visie op dienstverlening sluit aan bij de visie op permanente ontwikkeling van de gemeentelijke organisatie 'Nunspeet in beweging' 2016-2020 waarin de volgende uitgangspunten zijn benoemd:

- Bij de dienstverlening staat de burger centraal;
- De organisatie één is en levert integrale producten;
- Voor ontwikkeling - en borging van de kwaliteit van dienstverlening is het Overheidsontwikkelmodel leidraad;
- Het resultaat telt en processen en procedures zijn hulpmiddelen;
- De kracht van partners (bedrijven, organisaties, mede overheden) wordt benut;
- Medewerkers hebben mandaat en bevoegdheden om zaken zelfstandig af te handelen;
- Medewerkers fungeren als professionals en leidinggevend en faciliteren medewerkers daarbij;
- Digitalisering wordt optimaal gebruikt.

2. Dienstverlening doen wij zo!

Kern van dienstverlening als houvast voor ons handelen

Wat voor een organisatie willen wij zijn, wat is de kern van onze dienstverlening? Dit benoemen biedt een houvast voor ons handelen en geeft richting aan hoe wij om willen gaan met onze klanten. Dit geven wij hieronder aan door onze belangrijkste klantwaarden te benoemen.

1. Samen

'Mijn inbreng doet ertoe voor de gemeente Nunspeet; ik ervaar dat mijn vraag centraal staat'

We kennen onze klant en weten wat hun belevingswereld is. We vinden burgerparticipatie belangrijk. Als gemeente proberen we maximaal aan te sluiten op de leefwereld van onze klanten.

- We faciliteren burgerinitiatieven.
- We gaan werken met *klantreizen*. Een klantreis is een reis langs de organisatie en diensten die een klant aflegt nadat hij een gebeurtenis heeft meegemaakt. Hiermee brengen we in kaart hoe klanten de dienstverlening van de gemeente ervaren en krijgen we zicht op verbeteringen waar de klant echt op zit te wachten. Zo kunnen we onze dienstverlening optimaliseren.
- Monitoring is een continu proces om onze dienstverlening te optimaliseren. Naast de vele zaken die we hierin al doen, zoals audits en klanttevredenheidsonderzoeken, starten we *burgerpanels*. We monitoren structureel klantervaringen op de verschillende kanalen.
- Inzetten op het *analyseren van data* die beschikbaar is bij de gemeente, of beschikbaar is bij partners van de gemeente.

2. Deskundig

'Ik word persoonlijk en deskundig geholpen'

Veel van onze dienstverlening is eenvoudig en standaard. Er zijn echter ook complexere vragen en aanvragen die vragen om persoonlijke en deskundige aandacht. Deskundigheid, vakmanschap en persoonlijk contact met onze medewerkers staan dan centraal. Dit betekent soms dat een klant niet ter plekke het goede antwoord krijgt, omdat bepaalde zaken door onze deskundige medewerker moet worden uitgezocht. De klant krijgt in dat geval te horen wanneer hij een inhoudelijke reactie kan verwachten. Deskundigheid gaat boven snelheid.

- We zorgen ervoor dat *eenvoudige vragen en aanvragen in een keer afgehandeld* kunnen worden.
- *Persoonlijke (maatwerk)dienstverlening* zetten we in voor complexere vragen en aanvragen.
- We zorgen ervoor dat zoveel mogelijk (eerste) contacten via de verschillende kanalen bij het KCC binnen komen om grip te krijgen op contacten.
- Het KCC wordt nog meer *expert in klantcontacten*: luisteren, doorvragen en samenvatten.

3. Betrouwbaar

'Afspraken worden nagekomen'

- We zeggen wat we doen, en we doen wat we zeggen.
- Inwoners worden *pro-actief op de hoogte gehouden over de status van hun aanvraag*.

4. Informatief

'Informatie van de gemeente Nunspeet is helder en informatief'

De gemeente Nunspeet hanteert per contactkanaal zoveel mogelijk één duidelijke toegang, zodat klanten weten waar ze met hun vraag terecht kunnen en niet van het kastje naar de muur worden gestuurd.

- We hanteren zoveel mogelijk *een vaste set contactgegevens* die we duidelijk communiceren.
- De klant kiest zelf het contactkanaal en wij zorgen ervoor dat we *bereikbaar* zijn.
- We treden *als één organisatie naar buiten*, we gebruiken uniforme sjablonen voor digitale en fysieke formulieren en documenten, en onze huisstijl is herkenbaar.

5. Duidelijk

'Ik weet wat ik van de gemeente Nunspeet kan verwachten, en wanneer er iets van mij verwacht wordt'

In de interactie tussen klanten en de gemeente is er sprake van verschillende rollen en verhoudingen in deze relatie. Binnen deze rollen weet de klant wat hij van ons kan verwachten, en wat wij van hem verwachten. De tevredenheid wordt mede bepaald door de verwachtingen die de klant heeft en de mate waarin deze worden waargemaakt.

- De *taal die wij hiervoor gebruiken is duidelijk, concreet en zo eenvoudig mogelijk*. In onze media, brieven, folders, e-mail, aan de telefoon en in ieder gesprek. Hierin betrekken we klanten. Ook als een antwoord nee is, geven wij in *duidelijke taal* aan waarom het nee is.
- Voor informatievoorziening gebruiken we *passende, soms nieuwe kanalen zoals social media*.
- We zetten continu in op *deregulering* en de merkbare vermindering van regeldruk. Waar regels en procedures gelden, zijn deze goed uit te leggen en te begrijpen. Vertrouwen is ons uitgangspunt, met gerichte controle waar nodig.

6. Online waar het kan, offline waar het helpt

'Ik kan altijd terecht bij de gemeente Nunspeet, en heb 24/7 digitaal toegang tot mijn eigen gegevens. Maar niet alles kan of wil ik digitaal. Bij de gemeente Nunspeet is er ruimte voor een persoonlijk gesprek'

We bedienen maximaal online. Voor veel burgers biedt dit gemak. Daarnaast zijn er ook diensten waar persoonlijk contact juist gewenst is, fysiek of via de telefoon. Denk aan meedenken met mogelijkheden voor ondersteuning in het sociaal domein. De persoonlijke maat bij digitalisering is belangrijk. We sluiten aan op de mate van zelfstandigheid van de klant.

- De *website wordt vernieuwd* op hoogwaardig niveau. Dit wordt hét digitale visitekaartje van de gemeente.
- We bieden aan klanten een integrale toegang tot digitale dienstverlening aan de hand van een *persoonlijk portaal* om digitaal zaken te kunnen doen met de gemeente.
- We zetten *social media* in voor proactieve en interactieve informatievoorziening en communicatie, en voor het beantwoorden van eenvoudige vragen.
- We volgen actief wat er online gebeurt en wordt gezegd over de gemeente en reageren hierop indien gepast en wenselijk.
- Wij gaan vertrouwelijk met informatie om.
- We organiseren een vangnet voor niet digivaardige klanten. We ondersteunen klanten digivaardig te worden.
- We starten een pilot met *sprekuren / aanbieden van producten en diensten op locaties* waar klanten komen, zoals een wijkontmoetingscentrum. We zoeken klanten actief op door bijvoorbeeld keukentafelgesprekken.

7. Mensgericht

'Ik ervaar dat de gemeente Nunspeet denkt vanuit kansen en mogelijkheden, en dat de medewerkers pro-actief en klantgericht zijn'

De vraag van de klant staat centraal; niet nee tenzij, maar ja mits. We helpen klanten verder en denken pro-actief mee. We zijn klantgericht en denken vanuit kansen en mogelijkheden. Als medewerker ben jij het gezicht van de gemeente. Wat we nastreven is dat de medewerkers zich hiervan bewust zijn.

- Houding en gedrag in dienstverlening borgen we als *cultuurtraject* in onze organisatie.
- We ontwikkelen *kwaliteitsnormen voor gedrag* van medewerkers om waar nodig uniform te handelen.

Hoofdstuk 3: Ambities in de praktijk / uitvoeringsprogramma

Dienstverlening is een werkwoord: Programma dienstverlening

Vanuit onze klantwaarden en de uitwerking daarvan in deze visie, leggen we een hoge ambitie neer. Om deze ambitie in de praktijk te brengen, betekent dit een forse inzet in de vorm van een 'programma dienstverlening'. Een programma voor de periode 2018 tot en met 2022, waaronder in ieder geval de volgende projecten zullen starten:

Project 1: Doorontwikkeling Klantcontactcentrum

In dit project wordt een advies uitgebracht over de rol en ontwikkelrichting van het klantcontactcentrum. Door het herijken van onze visie op dienstverlening, wordt er een andere rol en bijdrage verwacht van het KCC dat sinds 2012 de frontoffice vormt van de gemeente Nunspeet. Op basis van de visie op dienstverlening, bestaande documenten en de interne strategie voor permanente organisatieontwikkeling, zal onderzoek gedaan worden en advies worden gegeven over de doorontwikkeling van het KCC en daarmee in het samenspel tussen de front- en backoffice.

Project 2: Digitale dienstverlening

Dit project zal voortborduren op het huidige project Digitale dienstverlening en zal gericht zijn op de implementatie van het persoonlijk internetportaal voor inwoners, e-factorering, digitale dienstverlening aan ondernemers en het vernieuwen van de website. De overige werkgroepen krijgen een andere plek in het programma als apart project, of worden opgeheven omdat ze zijn gerealiseerd.

Project 3: Dienstverlenende houding

Vanuit dit project wordt de visie verankerd in een opleidings-/ ontwikkelingsplan voor medewerkers en krijgt het een vertaalslag in personeelsbeleid en de HR-cyclus. De klant centraal is het uitgangspunt.

Project 4: Monitorings- en sturingsinformatie

In dit project wordt een voorstel gedaan wat we gaan monitoren en welke zaken wij daarvoor nodig hebben. Daarnaast zullen we een voorstel doen over de doorontwikkeling van stuurinformatie en het gebruiken van (big) data voor het verlenen van een goede dienstverlening.

Project 5: Sociale media en webcare

WhatsApp, Twitter, Facebook en YouTube zijn niet meer weg te denken uit ons digitale leven en dit is slechts een greep uit het nieuwe medialandschap. Door nieuwe media te monitoren (webcare) weten we wat er leeft in de samenleving en hoe klanten aankijken tegen de gemeente. Ook zijn we in staat op adequate wijze te reageren op uitingen op sociale media (reputatiemanagement) en in te spelen op lokale maatschappelijke ontwikkelingen (participatie). Met dit project zorgen we ervoor dat onze gemeentelijke omgang met sociale media geborgd is in de organisatie.

Project 6: Telefonische bereikbaarheid

Vanuit deze projectgroep wordt de organisatie van het telefoniekanaal en de inrichting van de telefooncentrale tegen het licht gehouden. Daarbij zorgen we ervoor dat de telefonische bereikbaarheid op orde is.

Project 7: Klantcommunicatie en imago

Vanuit dit project wordt een marketingstrategie voor dienstverlening vormgegeven om op een eenduidige wijze als organisatie naar buiten te treden. Zoveel mogelijk een vaste set contactgegevens hanteren, duidelijke toegang tot de gemeentelijke dienstverlening, gebruik van eenduidige sjablonen, formulieren en documenten en het verbeteren van schriftelijke klantcommunicatie zijn hierbij speerpunten.

Project 8: Meldingen openbare ruimte

Vanuit dit project wordt het proces voor alle meldingen voor de openbare ruimte via alle kanalen ontworpen en geïmplementeerd. Een adequate terugkoppeling aan de melder is hiervan een essentieel onderdeel.

Fasering

Het programma dienstverlening is veelomvattend en zal op samenhangende wijze uitgevoerd moeten worden. Het is dan ook noodzaak zorgvuldig en met de juiste fasering aan de slag te gaan. We nemen hiervoor de tijd tot en met 2022. In jaarplannen zullen we omschrijven welke prioriteiten er gelden en welke projecten opgepakt gaan worden om te ontwikkeling en borging te kunnen waarmaken. Via de begrotingscyclus zal jaarlijks een verantwoording en financieel voorstel gedaan worden ter uitvoering van het programma. Van belang is dit programma organisch door te ontwikkelen om zo in te spelen op de laatste trends en ontwikkelingen.

Kosten programma dienstverlening

Om het programma dienstverlening goed te kunnen vormgeven, is in 2018 naar schatting € 100.000,- benodigd voor het aantrekken van een programmaleider, kwaliteitsontwikkeling van bijvoorbeeld de website en het implementeren van een klantcontactstelsel. Het financiële kader voor 2019 en verder volgt.

Wanneer is onze dienstverlening geslaagd?

Dienstverlening is steeds meer samen doen. Samenwerken is het vertrekpunt, met vertrouwen als uitgangspunt. Zijn onze klanten en medewerkers tevreden, dan is onze dienstverlening geslaagd. In 2022 kijken we terug en concluderen we samen: goede dienstverlening zit in ons DNA!