

Ambitie Dienstverlening
Gemeente Etten-Leur
2012-2015

(Raadsbesluit pm juni 2012)

Antwoord© en Dialoog

Kader voor de organisatie en ontwikkeling van de dienstverlening

1. DIENSTVERLENING GEMEENTE

- 1.1 Raadsprogramma 2010-2014
- 1.2 Overheidsbrede visie dienstverlening
- 1.3 Visie VNG
- 1.4 Antwoord©
- 1.5 BurgerServiceCode
- 1.6 Onderdeel van ketens
- 1.7 Toekomstvisie Etten-Leur doet het gewoon 2020

2. WAAR DE GEMEENTE ETTEN-LEUR NU STAAT

- 2.1 Dienstverleningsconcept 2008-2011 gemeente Etten-Leur
- 2.2 Kwaliteitshandvest.
- 2.3 Klanttevredenheidsonderzoeken en Benchmarking Publiekszaken
- 2.4 Eén digitale overheid: meer service, meer gemak. Het i-NUP
- 2.5 Regionaal KlantContactCentrum (KCC)
- 2.6 Takendiscussie

3. KADER VOOR DE ORGANISATIE EN ONTWIKKELING VAN DE DIENSTVERLENING

- 3.1 Definiëring begrip “dienstverlening”
- 3.2 Onze ambitie voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen
- 3.3 De menselijke maat en ‘hostmanship’
- 3.4 Burgerparticipatie in dienstverlening
- 3.5 De organisatie van de dienstverlening
- 3.6 Relatie met stand van zaken en ontwikkelingen

4. UITWERKING EN IMPLEMENTATIE AMBITIE DIENSTVERLENING

- 4.1 Coördinatie en afstemming: programma dienstverlening
- 4.2 Kwaliteitshandvest , klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarking
- 4.3 Rapportage

1. DIENSTVERLENING GEMEENTE

1.1 Raadsprogramma 2010-2014.

In het raadsprogramma 2010-2014: Bijsturen met tegenwind, is het hoofdstuk Publieksdienstverlening opgenomen. Als maatschappelijke effecten worden daarin genoemd: de waardering voor de klantgerichtheid moet tussen de 7,5 en 8,0 liggen en in 2015 fungeert de gemeente als één loket voor de overheid conform het landelijke groeiconcept voor dienstverlening Antwoord©.

Hierbij is onder “uitwerking” vervolgens in het raadsprogramma opgenomen:

“Wij geven het college de opdracht om de komende drie jaar werk te maken van een slimme organisatie van onze dienstverlening. Tevens dient het college de bekendheid met onze dienstverlening verder te vergroten. Wij dragen daarmee uit dat inwoners, bedrijven en instellingen bij ons centraal staan. Het ondersteunen van hun zelfredzaamheid, vanuit wederzijds vertrouwen tussen overheid en burgers, bedrijven en instellingen, staat daarbij voorop.”

Vervolgens worden in het raadsprogramma doelen gesteld, die zijn samen te vatten als: klantgericht, snel & zeker, samenwerking, eenmalige uitvraag gegevens, transparant en aanspreekbaar.

Tot slot wordt aangegeven: “De investeringen die wij hiervoor moeten doen, leveren ons baten op in de vorm van vertrouwen van onze burgers en het sneller en beter bereiken van maatschappelijke doelstellingen. We willen daarvoor ook dat onze organisatie wordt verbeterd mede met het oog op het behalen van efficiencyvoordelen. Zo geven we invulling aan onze positie van meest nabije overheid, nu en in de toekomst.”

1.2 Overheidsbrede visie dienstverlening.

In 2011 hebben gemeenten, provincies, waterschappen, uitvoeringsorganisaties en het Rijk een gemeenschappelijke overheidsbrede visie op dienstverlening opgesteld. In de visie verwoorden de overheden hun gedeelde ambitie: Eén digitale overheid: betere service, méér gemak. De tijd was rijp voor een gemeenschappelijk kader voor onze overheidsdienstverlening. Enerzijds om burgers, bedrijven en instellingen te laten zien dat wij daadwerkelijk als één geheel opereren en dezelfde uitgangspunten voor onze dienstverlening hanteren. Anderzijds om met elkaar nadere afspraken te maken over de samenwerking tussen onze organisaties bij de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen.

De visie bestaat uit zes pijlers: de vraag centraal, snel en zeker, één overheid, geen overbodige vragen, transparant en aanspreekbaar, efficiënt. In de visie is benoemd wat we onder “overheidsdienstverlening” verstaan.

1.3 Visie VNG.

In 2005 bracht de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) in opdracht van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) het rapport “Publieke dienstverlening, professionele gemeenten” uit. De kernboodschap was dat gemeenten binnen tien jaar dé poort tot de overheid zouden moeten worden. De gemeenten staan immers het dichtst bij burgers en ondernemers. Als je niet weet waar je met je vraag aan de overheid naartoe moet, dan kun je straks altijd bij de gemeente terecht. De gemeente kan in de meeste gevallen een vraag direct beantwoorden, ook als de vraag aan een andere overheidsorganisatie is gericht, of in één keer goed doorverwijzen. Burgers en ondernemers die wel weten waar ze moeten zijn, kunnen uiteraard ook nog steeds direct terecht bij specialistische loketten zoals bijvoorbeeld de uitvoeringsorganisaties. Bij iedere overheidsorganisatie en via elk kanaal is de kwaliteit van dienstverlening gelijk; toegankelijk, betrouwbaar en zo eenvoudig mogelijk!

In 2006 werd de VNG-visie landelijk beleid toen het werd opgenomen in de landelijke bestuurlijke verklaring 'Betere dienstverlening, minder administratieve lasten met de elektronische overheid'.

De VNG-commissie Jorritsma heeft in maart 2010 een vervolgvisie voor 2020 uitgebracht: "Dienstverlening draait om mensen". De kernboodschap is dat houding en gedrag van medewerkers het verschil maakt en de uiteindelijke kwaliteit van de dienstverlening bepaalt. Ook ligt het accent op meer standaardisatie van dienstverlening, maar ook waar nodig meer maatwerk. De vraag en behoefte van mensen staat centraal. Om dit te bereiken moeten we onder meer denken aan:

- eenmaal uitvragen van gegevens binnen de overheid;
- nauwe samenwerking tussen de verschillende betrokken partijen;
- plaats- en tijdonafhankelijke dienstverlening.

Verder wordt nadruk gelegd op meer samenwerking en afstemming in de ketens tussen gemeenten en andere publieke instanties.

Een andere belangrijke ontwikkeling is dat steeds meer regelgeving wordt gewijzigd waardoor het mogelijk wordt om dienstverlening plaatsonafhankelijk aan te bieden. Daardoor kunnen, waarschijnlijk medio 2014, burgers in iedere gemeente in Nederland een uittreksel, reisdocument of paspoort aanvragen. Bovendien is over een paar jaar persoonlijke aangifte in het gemeentehuis van erkenning, geboorte en overlijden ook niet meer nodig en wordt de weg geopend de weg naar digitale aangifte. In de uitgave "Burgerzaken en dienstverlening" (VNG-NVVB¹-VDP²) is dit verder uitgewerkt.

1.4 Antwoord©.

De VNG-visie is door de VDP, VNG en het ICTU³-programma Overheid heeft *Antwoord©* uitgewerkt tot het dienstverleningsconcept Antwoord©. Het Antwoord©-concept is in lijn met het Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en E-Overheid (NUP)⁴ en daarom niet meer vrijblijvend voor gemeenten, maar bepalend voor de visie op dienstverlening van gemeenten.

Een essentieel onderdeel van het concept Antwoord© is het KlantContactCentrum (KCC), als een goed herkenbare organisatorische eenheid die de fysieke, telefonische, papieren en elektronische contacten met de burger gaat aannemen, en waar mogelijk eenvoudige vragen en aanvragen direct gaat afhandelen. Dat ontlast de vakafdelingen van de gemeente en maakt dat de klant beter en sneller wordt geholpen. Voor meer complexe vragen en aanvragen zal de gemeente deze wel in ontvangst nemen maar vervolgens doorsturen naar daarvoor toegeruste organisaties, of de klant doorverwijzen naar deze instanties. Hierbij is van belang dat de gemeente een goed totaalbeeld heeft van de dienstverlening van en de doorverwijsmogelijkheden binnen de gehele overheid. Doelstelling is dat gemeenten uiterlijk in 2015 landelijk dekkend KlantContactCentra hebben georganiseerd.

¹ NVVB: Nederlandse Vereniging voor Burgerzaken.

² VDP: Vereniging Directeuren Publiekdiensten.

³ ICTU: Landelijke stichting van en voor alle overheidslagen, opgericht door het Ministerie van Binnenlandse Zaken en de VNG. ICTU helpt overheden beter te presteren met ICT. Het ICTU-programma Overheid heeft *Antwoord©* heet nu inmiddels e-Overheid voor Burgers.

⁴ Het Nationaal Uitvoeringsprogramma betere Dienstverlening en e-overheid (NUP) omvat afspraken tussen de vier overheden (Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen) over de ontwikkeling, implementatie, aansluiting, beheer en gebruik van de basisvoorzieningen op het gebied van e-overheid. Deze afspraken zijn gebaseerd op de verklaring die in december 2008 door de vier overheden is ondertekend. Het uitvoeringsprogramma hiervoor wordt aangeduid als "i-NUP".

Antwoord© kent de volgende ambities:

- *Duidelijke ingang*: burgers en ondernemers hebben per kanaal een duidelijk ingang waar ze met met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen.
- *Altijd bereikbaar*: burgers en ondernemers 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.
- *Direct antwoord*: burgers en ondernemers krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De burger 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 overheid in één keer goed afhandelt. De overige 20% van de vragen worden vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld. Dit kan zijn door de (vakafdeling van de) gemeente of door een andere overheidsorganisatie.
- *Echt geholpen*: burgers en ondernemers worden echt geholpen, binnen de gestelde termijn. De overheidsorganisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van dat de burger zijn weg binnen de overheid moet kennen.

Het invoeren en gebruik maken van bijvoorbeeld basisregistraties, de introductie van het burgerservicenummer (BSN) en DigiD passen in het concept Antwoord©. Ook de ontwikkeling van 14+-netnummers, waardoor de telefonische toegang van gemeenten met eenzelfde netnummer wordt samengebracht, sluit hierbij aan.

1.5 BurgerServiceCode.

De BurgerServiceCode is een gedragscode die is gebaseerd op het Handvest digitale contacten en het landelijk onderzoek "De burger aan bod", beide uit 2004. Deze gedragscode is geschreven vanuit het perspectief van de burger en bevat 10 normen waaraan de digitale contacten moeten voldoen. Elke norm is tweezijdig geformuleerd: als een recht van de burger met een daarbij behorende plicht van de overheid. Wat overigens niet wil zeggen dat burgers geen plichten hebben. De burger is immers niet alleen klant van overheidsdiensten maar ook gebruiker van collectieve voorzieningen, onderdaan die regels moet naleven en staatsburger in het politieke proces. De BurgerServiceCode is breed aanvaard binnen de overheid als code die zowel de politieke ambities van overheden verwoordt als de verwachtingen die burgers hebben van de elektronische overheid. De code is niet verplicht maar onderdeel van het bestuursakkoord tussen Rijk, provincies, waterschappen en gemeenten over de eOverheid, en ingebed in de NORA (Nederlandse Overheids Referentie Architectuur).

1.6 Onderdeel van ketens.

Als de gemeente dé poort tot de overheid wordt, dan zullen vragen en aanvragen steeds vaker bij de gemeente binnenkomen en elders worden afgehandeld. Daarmee wordt de gemeente ook in operationele zin een onderdeel van de federatieve overheid. Gemeentelijke dienstverleningsactiviteiten worden onderdeel van een ketenproces.

De nieuwe plek van de gemeente binnen de federatieve overheid leidt ook tot een heroriëntatie van gemeenten met betrekking tot de uitvoering van hun takenpakket. Gemeenten zullen zich nog meer richten op processen dan op slechts taken of activiteiten. Wat doen zij zelf? Welke kennis kunnen en willen zij in huis houden? Voor welke taken gaat de gemeente samenwerkingsverbanden aan en wat besteedt ze uit? Voor sommige specialistische taken zal de rol van de gemeente zich daardoor ontwikkelen tot die van regisseur.

1.7 Toekomstvisie Etten-Leur doet het gewoon 2020.

In maart 2012 heeft de raad de "Toekomstvisie Etten-Leur doet het gewoon" vastgesteld. De toekomstvisie is geformuleerd in het kader van het project 'Toekomstverkenning Etten-Leur 2020'. Deze visie geeft een antwoord op de vraag wat voor gemeente Etten-Leur wil zijn in 2020 met een doorkijk naar 2030. De visie geeft richting aan de ambities van Etten-Leur voor de komende jaren en vormt de 'stip op de horizon' die als leidraad dient voor de keuzes die de komende jaren moeten worden gemaakt. Uit het hoofdstuk "Blik in de toekomst: Etten-Leur in 2030. Etten-Leur heeft het gewoon gedaan!" citeren we:

"De gemeentelijke organisatie heeft op een ondernemende, flexibele, klantgerichte en innovatieve wijze ingespeeld op de ontwikkelingen. De samenwerking met de 5 O's⁵ is geïntensiveerd. Excellente dienstverlening is vanzelfsprekend. De rol van de overheid is sterk veranderd. Inwoners en bedrijven nemen meer verantwoordelijkheid en regelen meer dingen zelf. Door dit alles is de gemeente erin geslaagd om, ondanks teruglopende (rijks)middelen, het voorzieningenniveau en de leefbaarheid op peil te houden."

Bij de verschillende onderdelen en thema's in de toekomstvisie worden richtingen aangegeven wat betreft de ontwikkeling van de dienstverlening.

⁵ Als de "5 O's" worden in de toekomstvisie aangegeven: Onze inwoners, Onderwijsinstellingen, Ondernemers, (maatschappelijke) Organisaties en Overheid.

2. WAAR DE GEMEENTE ETTEN-LEUR NU STAAT

2.1 Dienstverleningsconcept 2008-2011 gemeente Etten-Leur.

In 2008 is door de raad het dienstverleningsconcept 2008-2011 vastgesteld. Dit dienstverleningsconcept geeft het kader aan om vorm te geven aan verdere verbetering van de organisatie van de dienstverlening en waarbinnen de dienstverlening, en dan vooral de elektronische dienstverlening, zich dient te ontwikkelen. Mede in verband met voortschrijdend inzicht en nieuwe ontwikkelingen voorziet onderhavig document voor de komende periode tot en met 2015 wederom in een dergelijk kader.

2.2 Kwaliteitshandvest.

Op basis van het Dienstverleningsconcept 2008-2011 gemeente Etten-Leur, de VNG-visie en Antwoord© is Etten-Leur aan de slag gegaan om de dienstverlening te verbeteren. Denk daarbij aan het 14+ nummer en servicenormen. De gemeente Etten-Leur heeft haar servicenormen vastgelegd in het kwaliteitshandvest "*Etten-Leur doet het gewoon!*".

In 2012 wordt het kwaliteitshandvest aangevuld met specifieke servicenormen voor Stadsbeheer en Vergunning & Handhaving. De VNG heeft het initiatief genomen om te komen tot branchenormen voor dienstverlening. Uitgangspunt is dat deze branchenormen een enigszins dwingend karakter krijgen, ter verbetering van de dienstverlening.

In het kader van de oprichting van een gezamenlijk KlantContactCenter (KCC) worden de servicenormen tussen de deelnemende gemeenten afgestemd op de landelijke branchenormen VNG en de servicenormen van Antwoord©.

2.3 Klanttevredenheidsonderzoeken en Benchmarking Publiekszaken.

Met de Benchmarking Publiekszaken wordt de stand van zaken gemeten omtrent dienstverlening aan de klant. Sinds 2005 doet Etten-Leur jaarlijks mee aan de Benchmark Publiekszaken⁶. Aan deze benchmark nemen al circa 100 gemeenten deel. Ze meten en vergelijken hun prestaties in dienstverlening onderling, zodat ze van elkaar kunnen leren.

De klanttevredenheidsonderzoeken (KTO) van publieksbalie, telefoon en digitaal loket vormen een onderdeel van deze benchmark. Deze KTO's hebben dit jaar plaats gevonden in maart 2012, rapportage over de uitkomsten volgt in augustus 2012. De resultaten van de gemeente Etten-Leur zijn tot nu toe steeds goed en het totaaloordeel voor telefonische en baliedienstverlening scoort steeds tussen 7,5 en 8. In het raadsprogramma is aangegeven dat gewenst is dat de waardering van de klanten tussen de 7,5 en de 8 ligt. Enkele onderdelen van digitale dienstverlening scoren lager dan 7,5. Geconcludeerd kan worden dat het niet slecht gaat met de dienstverlening van Etten-Leur.

2.4 Eén digitale overheid: meer service, meer gemak. Het i-NUP.

Om de doelstellingen van de overheidsbrede visie op dienstverlening te kunnen bereiken, moeten de verschillende overheden een aantal basisvoorzieningen realiseren. Deze zijn opgenomen in het zogenoemde Nationaal Uitvoeringsprogramma Dienstverlening en e-overheid (NUP). Dit omvat afspraken tussen de vier overheden (Rijk, provincies, gemeenten en waterschappen) over de ontwikkeling, implementatie, aansluiting, beheer en gebruik van de basisvoorzieningen op het gebied van e-overheid. Deze afspraken zijn gebaseerd op de verklaring

⁶ Benchmarking Publiekszaken is in 2004 ontstaan op initiatief van [VNG](#) en [NVVB](#).

die in december 2008 door de vier overheden is ondertekend. Het uitvoeringsprogramma hiervoor wordt aangeduid als “i-NUP”. Door gemeenten moeten in totaal 19 basisvoorzieningen worden gerealiseerd, waaronder GBA als basisregistratie, BAG, 14+ netnummer. Voor de uitvoering van het i-NUP in Etten-Leur heeft het college een project elektronische dienstverlening ingericht. In Etten-Leur is 45% van de voorzieningen gerealiseerd. Hiermee zit Etten-Leur boven het gemiddelde van de meeste Nederlandse gemeenten. De stand van zaken bij alle Nederlandse gemeenten is te raadplegen op: <http://www.e-overheid.nl/onderwerpen/voortgang-en-planning/landkaart>.

2.5 Regionaal KlantContactCentrum (KCC).

De gemeente Etten-Leur heeft al een centraal telefoonnummer en een callcenter. Ook voor de fysieke contacten met de gemeente is de afdeling Publieks- en Wijkzaken de ingang voor de burger. De vraag deed zich voor of de gemeente Etten-Leur alle noodzakelijke ontwikkelingen die nog plaatsvinden zelf gestalte kan geven.

De gemeenten Bergen op Zoom, Etten-Leur en Roosendaal hebben elkaar gezocht en realiseren zich dat zij als individuele gemeenten te weinig capaciteit en middelen hebben om zelf de ambities te realiseren. Haalbaarheidsonderzoek wees uit dat de kwaliteitsnormen financieel zijn te realiseren door samenwerking. Door samenwerking kunnen kosten dalen door efficiënter gebruik van middelen en kennis, terwijl de kwaliteit van dienstverlening kan verbeteren. Tevens reduceert samenwerking de kwetsbaarheid van een individuele gemeente, door schaalvoordelen in de ontwikkeling en uitvoering van de dienstverlening.

Er wordt voor het KCC uitgegaan van een aparte organisatorische entiteit bestaande uit:

- één website met aparte voorkanten voor de verschillende gemeenten;
- een (virtueel) callcenter – mogelijk op één plek en met zoveel als mogelijk werkplekken thuis;
- één balie-organisatie met balies op de huidige locaties maar met de voordelen van een bezetting van één team;
- één ingang voor de ontvangst en registratie van de post.

De drie gemeenten (“BER-gemeenten”) zijn inmiddels een programma gestart om het gezamenlijk regionaal KCC op te richten. Hierbij kunnen op termijn meer gemeenten aansluiten. De gemeente Moerdijk heeft de intentie om op korte termijn bij dit initiatief aan te sluiten.

2.6 Takendiscussie.

De toekomstvisie Etten-Leur doet het gewoon geeft aan wat voor gemeente Etten-Leur wil zijn in 2020 met een doorkijk naar 2030. Ook geeft de toekomstvisie aan wat de inwoners en partners van de gemeente Etten-Leur mogen verwachten. De toekomstvisie is uitgangspunt voor de te voeren takendiscussie.

In opdracht van de raad is het proces van de takendiscussie inmiddels gestart. De takendiscussie wordt samen met onze partners vanuit de 5 O's gedachte (5 O's staat voor onze inwoners, ondernemers, onderwijs, maatschappelijke organisaties en (andere) overheden) gevoerd.

De takendiscussie moet uiteindelijk leiden tot een takenpakket (inclusief het daarbij behorende ambitieniveau) dat aansluit op toekomstvisie. Dit betekent dat de takendiscussie inzichtelijk moet maken welke kerndoelen moeten worden gerealiseerd/behouden. Hiertoe moeten richtinggevende uitspraken gedaan worden ten aanzien van de vraag welke taken de gemeente Etten-Leur zelf blijft doen en welke taken beter door een ander gedaan zouden kunnen worden. Tevens moet de takendiscussie leiden tot richtinggevende uitspraken over wie welke taken (al dan niet in samenwerking) uitvoert.

3. KADER VOOR DE ORGANISATIE EN ONTWIKKELING VAN DE DIENSTVERLENING

3.1 Definiëring begrip “dienstverlening”.

Onder het begrip “dienstverlening” verstaan wij in het kader van deze Ambitie Dienstverlening gemeente Etten-Leur 2012-2015:

alle dienstverlening waarin sprake is van interactie en/of transactie tussen burgers, bedrijven of instellingen en de gemeente en/of (een) andere overheidsorganisatie(s).

Onder deze definitie vallen ook:

- *Informatievoorziening aan burgers, bedrijven of instellingen;*
- *De bejegening van burgers, bedrijven of instellingen bij controles in het kader van handhaving en toezicht;*
- *Het gastheerschap van de gemeente, onder andere bij vergaderingen en in de publiekshal bij klantcontacten;*
- *Het ontvangen en afhandelen van meldingen, klachten, bezwaar en beroep.*

Aangenomen wordt dat de dienstverlening naar buiten toe beïnvloed wordt door de wijze waarop binnen de eigen organisatie ambtelijk en bestuurlijk wordt samengewerkt. Een belangrijk onderdeel van de interne samenwerking is de interne dienstverlening. Daarom wordt de interne dienstverlening eveneens onder het begrip dienstverlening verstaan.

3.2 Onze ambitie voor de dienstverlening aan burgers, bedrijven en instellingen

Burgers, bedrijven en instellingen mogen van ons verwachten dat wij onze dienstverlening conform onderstaande uitgangspunten organiseren en ontwikkelen.

De vraag staat centraal

- De vraag van burgers, bedrijven en instellingen staat centraal in ons handelen.
- De burger heeft recht op juiste, volledige en actuele informatie. De gemeente levert die actief, op maat en afgestemd op de situatie van de burger.
- Wij werken oplossingsgericht en sluiten aan bij de behoeften van burgers en de eigen processen en systemen van bedrijven en instellingen.
- Wij spannen ons in om overbodige regels te schrappen, heffen onnodige indieningvereisten op en voorkomen nieuwe overbodige regels.
- Ons gedrag is erop gericht mensen snel, vriendelijk en goed te helpen.

Snel en zeker

- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen hun zaken snel en zeker kunnen regelen.
- Wij praten en schrijven in begrijpelijke taal.
- Wij geven burgers, bedrijven en instellingen online inzicht in de gegevens die de gemeente van hen heeft en bieden hen de mogelijkheid een verzoek te doen om deze gegevens te laten wijzigen als ze onjuist zijn of aan te vullen.
- Wij bieden burgers, bedrijven en instellingen de mogelijkheid om hun transacties met de gemeente online aan te gaan en de voortgang daarvan te volgen.
- Burgers, bedrijven en instellingen mogen zelf beslissen of de gemeente de gegevens die de gemeente over hen beschikbaar heeft, ook (digitaal) ter beschikking mag stellen aan derden.

- Wij zorgen ervoor dat burgers, bedrijven en instellingen in beginsel 7 dagen per week, 24 uur per dag via internet en mobiele toepassingen algemene informatie kunnen opvragen, vragen kunnen stellen, statusinformatie kunnen inzien, aanvragen kunnen indienen en hun persoonlijke gegevens kunnen inzien.
- Wij stemmen de openingstijden en beschikbaarheid van onze communicatiekanalen (balie, brief, telefoon, e-mail, internet, mobiele toepassingen) af op de behoeften van de burgers, bedrijven en instellingen die van onze diensten gebruik maken.
- Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens. Om de privacy te beschermen én om fraude en misbruik van voorzieningen te voorkomen en bestrijden.

Eén overheid

- Wij vallen burgers, bedrijven en instellingen niet lastig met de verschillen tussen overheidsorganisaties: wij opereren als één overheid.
- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk en bereikbaar.
- Burgers, bedrijven of instellingen kunnen met een vraag voor de overheid op verschillende plekken terecht: altijd de juiste deur. Wanneer een burger, bedrijf of instelling niet weet waar hij precies moet zijn, kan hij in ieder geval altijd terecht bij de gemeente voor hulp of een doorverwijzing.
- De burger kan zelf kiezen op welke manier hij met de gemeente zaken doet. De gemeente zorgt ervoor dat alle contactkanalen beschikbaar zijn (balie, brief, telefoon, e-mail, internet, mobiele toepassingen).
- De burger weet waar hij terecht kan voor overheidsinformatie en -diensten. De gemeente stuurt de burger niet van het kastje naar de muur en treedt op als één concern.
- Wij wijzen één aanspreekpunt aan als burgers, bedrijven of instellingen voor één vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- Wij spannen ons in om publiek-private samenwerking bij overheidsdienstverlening te vereenvoudigen.

Eenmalige uitvraag gegevens

- Wij stellen geen overbodige vragen. Gegevens die in basisregistraties zijn opgenomen en informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is vragen wij niet nogmaals.
- Waar mogelijk bieden wij diensten pro-actief aan burgers, bedrijven en instellingen aan.
- De gemeente maakt inzichtelijk wat zij van de burger weet en gebruikt de gegevens van de burger niet zonder zijn toestemming.

Transparant en aanspreekbaar

- De burger weet onder welke voorwaarden hij recht heeft op welke voorzieningen. De gemeente maakt zijn rechten en plichten permanent inzichtelijk.
- De burger kan gemakkelijk te weten komen hoe de gemeente werkt. De gemeente houdt de burger op de hoogte van het verloop van de procedures waarbij hij betrokken is.
- Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- Wij meten en vergelijken onze prestaties ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- Wij stellen openbare informatie actief online beschikbaar, zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie en/of diensten.

- Als burger kan ik ervan op aan dat de overheid haar digitale zaken op orde heeft. De gemeente garandeert vertrouwelijkheid van gegevens, betrouwbaar digitaal contact en zorgvuldige elektronische archivering.
- Als burger kan ik klachten of meldingen en ideeën voor verbeteringen eenvoudig kwijt. De gemeente herstelt fouten, compenseert tekortkomingen en gebruikt klachten om daarvan te leren.
- Als burger krijg ik de kans om mee te denken en mijn belangen zelf te behartigen. De gemeente bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.

Efficiënt werken

- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers, bedrijven en instellingen.
- Waar mogelijk heeft het elektronische communicatiekanaal de voorkeur. Wij streven ernaar, dat gestandaardiseerde dienstverlening zoveel mogelijk digitaal verloopt. Hierdoor kunnen besparingen worden gerealiseerd.
- Waar persoonlijk contact met de overheid noodzakelijk of bevorderlijk is voor de kwaliteit van de dienstverlening, maken wij persoonlijk contact met burgers, bedrijven en instellingen mogelijk.

3.3 De menselijke maat en ‘hostmanship’

Diverse ontwikkelingen zoals in dit dienstverleningsconcept aangegeven hebben er voor gezorgd dat de gemeentelijke dienstverlening de afgelopen jaren verbeterd is. Vooral de toenevende digitalisering zal bijdragen aan meer gemak voor burgers, bedrijven en instellingen. Het zal de zelfwerkzaamheid van de burger ook bevorderen en ondersteunen.

Tegelijkertijd zal er echter meer aandacht nodig zijn om de menselijke maat in het contact tussen overheid en burger in beeld te houden. Een punt dat ook doorklinkt in de eerder aangegeven in 2010 geactualiseerde VNG-visie Jorritsma “Dienstverlening draait om mensen”. Bijvoorbeeld omwille van de groep waarvoor de ontwikkelingen moeilijk zijn bij te houden. Maatwerk voor en oplossingsgericht meedenken met de burger zullen ook in relevantie toenemen. Vanuit dit perspectief zal steeds meer aandacht nodig zijn voor zogenoemd “hostmanship” van de overheid. Vrij te vertalen als gastvrijheid en werkelijk van meer betekenis willen zijn voor de klant, door een optimale inzet van het volledige potentieel van de gemeentelijke organisatie. In die zin kan iedereen binnen de organisatie een rol hebben in het vervullen van hostmanship.

Wij willen als gemeente werk maken van de volgende pijlers van hostmanship:

- Dienstbaar zijn: er waarachtig voor de burgers zijn.
- Verantwoordelijkheid nemen: je verantwoordelijk voelen voor (het oplossen van) het probleem; afspraken nakomen.
- Consideratie tonen: laten zien dat het je echt iets kan schelen.
- Het in zijn geheel zien: niet te snel doorverwijzen; iedere medewerker is bepalend voor de prestatie van de hele organisatie.
- De dialoog aangaan: in gesprek gaan met de burger om het probleem te begrijpen en om tot een oplossing te komen; de burger op de hoogte houden.
- Kennis inzetten: je bent deskundig; antwoordt de burger op basis van jouw kennis.

Hostmanship richt zich binnen de definiëring van dienstverlening vooral op de individuele dienstverlening, zoals bijvoorbeeld bij het aanvragen en afhandelen van producten en diensten, informatieverstrekking, de bejegening bij handhaving en toezicht, het gastheerschap bij vergaderingen en in de publiekshal, de wijze van afhandeling van meldingen, klachten, bezwaar en beroep, e.d.

3.4 Burgerparticipatie in dienstverlening

De e-overheid houdt meer in dan verbetering van dienstverlening, verlichting van administratieve lasten en verhoging van efficiency. Het gaat ook om versterking van verantwoording en vergroting van betrokkenheid. De systemen die e-dienstverlening mogelijk maken, kunnen ook worden ingezet voor e-participatie en e-democratie. Zo is de stemwijzer inmiddels ingeburgerd als hulpmiddel bij verkiezingen (www.stemwijzer.nl). Ook hebben in het land diverse politici chat-sessies (digitaal spreekuur) of houden een blog bij (dagboek op internet). Inspreken en meediscussiëren van burgers is heel goed te organiseren via internet en sociale media.

Net als bij moderne dienstverlening geldt overigens voor actief burgerschap: beschikbaarheid van systemen betekent nog niet automatisch gebruik. Overheden en burgers moeten er iets in zien. Burgers mogen dan minder geïnteresseerd lijken in algemene partijpolitiek, als het gaat om concrete belangenbehartiging weten zij de weg te vinden. Internet en mobiele toepassingen maken nieuwe vormen van informatie-uitwisseling en groepsvorming mogelijk om tegenwicht te bieden tegen een machtige overheid. In de uitgave "Nieuwe media, kans voor dienstverlening en participatie"⁷ zijn tal van voorbeelden opgenomen.

Faciliteren van actieve betrokkenheid kan door op de website en mobiele toepassingen van de gemeente participatiemogelijkheden te creëren.

Om de ontwikkeling van de kwaliteit van dienstverlening van buiten naar binnen te brengen stimuleren wij burgers, bedrijven en instellingen om bijvoorbeeld door een burgerpanel, discussieforum, ideeënbus en weblogs met reactiemogelijkheid bijdragen te leveren. Niet alleen digitaal, maar ook fysiek door integratie met wijkgericht werken.

3.5 De organisatie van de dienstverlening

Voor de organisatie van de dienstverlening gaan wij uit van de volgende indicatoren. Deze worden door het college nader gespecificeerd. Onder andere in het kwaliteitshandvest.

Indicatoren voor de organisatie van de dienstverlening

Eén-loketgedachte

De gemeente werkt volgens de één-loketgedachte. Dit wil zeggen dat er voor burgers, bedrijven en instellingen één aanspreekpunt en ingang is, zowel fysiek (balie), telefonisch, elektronisch (website, e-mail en mobiele toepassingen) als schriftelijk.

Bereikbaarheid

De gemeente moet goed bereikbaar zijn. Hierbij is aandacht voor de fysieke bereikbaarheid en parkeermogelijkheden (publieksbalie) de logistiek van klantafhandeling en openingstijden (publieksbalie, telefonische en elektronische bereikbaarheid).

Beschikbaarheid

Onder de beschikbaarheid van producten en diensten verstaan we de wijze waarop de gemeente de producten en diensten van de verschillende kanalen aan burgers, bedrijven en instellingen aanbiedt. De gemeente werkt met één centrale publieksbalie, waarin producten en diensten te verkrijgen zijn van verschillende afdelingen. Het streven is om 80 % van de producten en diensten van de gemeente in de centrale publieksbalie beschikbaar te hebben.

⁷ <http://www.kinggemeenten.nl/king-kwaliteitsinstituut-nederlandse-gemeenten/over-king/nieuws/2011/nieuwe-media-bieden-gemeenten-kans-voor-betere-dienstverlening-en-interactie>.

De gemeente werkt met één centraal callcenter, waar informatie verstrekt wordt en vragen beantwoord worden over producten en diensten van verschillende afdelingen. Het streven is om 80% van het binnenkomende telefoonverkeer af te handelen in het callcenter.

De gemeente streeft ernaar om zoveel mogelijk van de dienstverlening digitaal te kunnen laten plaatsvinden.

Informatievoorziening

De informatievoorziening aan burgers, bedrijven en instellingen moet begrijpelijk, duidelijk, actueel, juist, volledig en betrouwbaar zijn. Waar mogelijk wordt pro-actief informatie verstrekt.

Wachttijden

Er is aandacht om de wachttijden aan de publieksbalie en de telefoon zo kort mogelijk te laten zijn en men wordt tenminste binnen acceptabele en aanvaardbare tijden geholpen.

Levertijden

Waar mogelijk worden producten en diensten “klaar terwijl u wacht” geleverd. Waar dit niet mogelijk is, wordt ernaar gestreefd om de levertijden zo kort mogelijk te laten zijn, hierbij rekening houdend met beperkingen die bijvoorbeeld in wettelijke bezwaar- en beroepstermijnen gelegen kunnen zijn.

Tarieven

De prijs van producten en diensten is redelijk, hetgeen wil zeggen kostendekkend.

Bejegening

Burgers, bedrijven en instellingen worden correct en deskundig behandeld. Hierbij is aandacht voor inlevingsvermogen, duidelijkheid, deskundigheid en vriendelijkheid van de medewerker van de gemeente en volledigheid en juistheid van informatieverstrekking.

KlantContactCentrum (KCC)

Ter uitwerking van de één loket gedachte zoals aangegeven in het raadsprogramma, de VNG-visie, Antwoord© en de in dit kader opgenomen uitgangspunten, positioneren wij het (regionaal) KlantContactCentrum (KCC) specifiek als organisatievorm voor de individuele publieksdienstverlening voor producten en diensten.

Om dit zo efficiënt en effectief mogelijk in te richten wordt hiervoor de samenwerking met andere gemeenten gezocht.

Organisatieontwikkeling

Met name de ambitie zoals verwoord in dit hoofdstuk 3, externe ontwikkelingen, de maatschappelijke trends en de toekomstvisie “Etten-Leur doet het gewoon” bieden ook kansen om de dienstverlening in de eigen organisatie te verbeteren. Hiermee vormt het belangrijke input voor de organisatieontwikkeling en -sturing van de gemeente Etten-Leur.

3.6 Relatie met stand van zaken en ontwikkelingen.

Het in dit hoofdstuk 3 aangegeven kader voor de organisatie en ontwikkeling van de dienstverlening past in, en sluit aan op hetgeen is opgenomen in:

- Raadsprogramma 2010-2014: Bijsturen met tegenwind;
- Toekomstvisie Etten-Leur doet het gewoon 2020;
- VNG-visie dienstverlening;

- Concept Antwoord©;
- Overheidsbrede visie dienstverlening;
- BurgerServiceCode.

De uitkomsten van het proces van de takendiscussie zullen worden verwerkt of zijn van invloed op het op te stellen uitvoeringsprogramma dienstverlening.

4. UITWERKING EN IMPLEMENTATIE AMBITIE DIENSTVERLENING

4.1 Coördinatie en afstemming: programma dienstverlening.

Het college van burgemeester en wethouders draagt zorg voor de uitwerking en implementatie van het dienstverleningskader. Bijzondere aandacht vraagt de coördinatie en afstemming van de verschillende noodzakelijke projecten en activiteiten.

De nu al lopende projecten regionaal KCC BER-gemeenten, project elektronische dienstverlening en administratieve lastenverlichting maken onderdeel uit van dit programma.

De actualisering van de ambitie van dienstverlening vereist een actueel programma dienstverlening. Het college van burgemeester en wethouders zal op basis van deze actuele ambitie een programma dienstverlening opstellen en vaststellen. De opstelling van het programma zal in de geest van de toekomstvisie gebeuren; dit wil zeggen in samenspraak met externe partijen. Vervolgens is het college, eventueel samen met externe partners, verantwoordelijk voor de implementatie van het programma dienstverlening.

4.2 Kwaliteitshandvest , klanttevredenheidsonderzoeken en benchmarking

De aspecten van de organisatie van de dienstverlening worden door burgemeester en wethouders verder geconcretiseerd in het kwaliteitshandvest.

Periodiek voeren burgemeester en wethouders klanttevredenheidsonderzoeken uit voor de fysieke (publieksbalie), telefonische, elektronische en schriftelijke dienstverlening en worden de uitkomsten van deze onderzoeken vergeleken en geanalyseerd door middel van benchmarking met andere gemeenten.

4.3 Rapportage

Over de voortgang van de uitwerking en implementatie van het op te stellen programma dienstverlening wordt door het college van burgemeester en wethouders elk jaar gerapporteerd aan de raad, op een logisch moment in de P&C cyclus.