

Vastgesteld door de raad van de gemeente Beekdaelen in de openbare vergadering van 2 januari  
2019

De griffier,

de voorzitter,

# Dienstverleningsconcept

---

**Dienstverlening bouwen we SAMEN!**



**Gemeente Beekdaelen**  
April 2018

# Een woord vooraf

## Namens de werkgroep dienstverlening

In september 2017 heeft de stuurgroep de dienstverleningsvisie van de gemeente Beekdaelen vastgesteld. Op basis van trends, ontwikkelingen en wettelijke kaders geeft deze visie de richting aan voor de komende jaren. De kapstok SAMEN laat de belangrijkste uitgangspunten zien.



### Dienstverlening is het bestaansrecht van onze organisatie

Als gemeente vormen wij de verbindende schakel voor onze samenleving. Samen staat voor de manier waarop wij als organisatie samenwerken om dienstverlening aan onze burgers toegankelijk te houden. En voor de manier waarop wij samen met burgers onze dienstverlening tot stand brengen. Wij zorgen ervoor dat burgers zoveel mogelijk zelf een antwoord op hun vraag kunnen vinden. Lukt dit niet, dan ontmoeten en helpen wij elkaar om samen te zoeken naar een passend antwoord. Samen geven wij onze dienstverlening vorm.

### In het dienstverleningsconcept staat de manier waarop wij onze dienstverlening inrichten

In dit dienstverleningsconcept vertalen wij de uitgangspunten uit de dienstverleningsvisie in concrete werkwijzen. Wij brengen de gevolgen voor producten, kanalen en processen in beeld. Inclusief de noodzakelijke randvoorwaarden zoals mensen, informatie en systemen. Bovendien beschrijven wij een groeiscenario waarmee wij voldoende flexibiliteit behouden om in te spelen op ontwikkelingen. Het dienstverleningsconcept past bij de organisatiefilosofie en I&A visie.

### Dienstverlening is van iedereen

Ons dienstverleningsconcept is een richtsnoer voor alle medewerkers, leidinggevenden en bestuurders. Het is uitnodigend, maar niet vrijblijvend. Dienstverlening beperkt zich niet tot de voorkant van onze organisatie, maar is van ons allemaal. Het is de bedoeling dat burgers zich in dit concept herkennen en kunnen afleiden wat ze van ons mogen verwachten. Bestuurders en medewerkers kunnen dit dienstverleningsconcept als kader gebruiken om toekomstige besluiten op te baseren en exacte procedures in te vullen. Uiteraard kunnen zij hierbij accenten leggen, zodat onze dienstverlening aansluit bij specifieke vragen en wensen.

### Wij wensen u veel leesplezier

Jeannette Quadvlieg, coördinerend portefeuillehouder dienstverlening  
Frank Geraets, linking pin projectgroep herindeling gemeente Beekdaelen  
Harrie Aben, Alice Gerards, Wiel Janssen, Rianne Velmers, Cindy Blom, leden van de werkgroep dienstverlening

**SAMEN**  
**SERVICE**  
digitaal  
**KIEZEN**  
*Situatie bepaalt*  
**Toegang**  
**Sociaal**  
self-service  
**KCC**  
**Kanalen**

# Inhoudsopgave

## Wat kun je verwachten in dit dienstverleningsconcept?

1. Een eenduidig beeld.....	3
2. Wat leveren wij? .....	6
3. De dienstverleningsformule .....	9
4. Onze afspraken .....	12
5. Onze dienstverleningskanalen.....	14
6. Onze manier van dienst verlenen .....	20
7. De randvoorwaarden .....	22
8. Een groeimodel.....	24
9. Nieuw en vooruitstrevend.....	27
Bijlagen.....	30

# 1. Een eenduidig beeld

## Definities en de scope van dienstverlening

Niet iedereen bedoelt hetzelfde met het begrip dienstverlening. Daarom starten wij dit dienstverleningsconcept met beeldvorming: het afbakenen van de scope en het uitleggen van een aantal begrippen. Dit om spraakverwarring te voorkomen.

### Dienstverlening ontstaat bij een behoefte in onze samenleving

Onze dienstverlening is van een bijzondere soort. Mensen in Beekdaelen hebben de behoefte om in onze gemeente goed te leven en te werken. Om deze behoeften te vervullen komen mensen in aanraking met de gemeente. Meestal kunnen ze niet om ons heen. Denk bijvoorbeeld aan de behoefte van jonge gezinnen om groter te wonen of aan de behoefte van ouderen om zolang mogelijk zelfstandig te blijven wonen. Om te verbouwen heb je vaak een vergunning nodig. Het gaat onze burgers echter om dat groter wonen en niet om die bouwvergunning. De gemeente kan op haar beurt deze diensten niet zomaar leveren. Taken die de gemeente op basis van de wet moet uitvoeren zijn geen vrijblijvende zaken. Dit is landelijk bepaald.

### Met tal van vragen en behoeften nemen burgers contact op

Dit contact met de gemeente leggen burgers digitaal, telefonisch, schriftelijk of door een afspraak te maken om elkaar persoonlijk te ontmoeten. Hierbij is een burger gebonden aan de manier waarop wij onze dienstverlening organiseren. Onder dienstverlening verstaan wij al het contact tussen ons en onze burgers via diverse dienstverleningskanalen en voor diverse producten en diensten.



Soms kunnen we een informatievraag of melding snel en direct in de frontoffice beantwoorden. Vaak leidt dit contact tot een aanvraag van een product of dienst. Een aanvraag waaraan een of meerdere medewerkers een bijdrage leveren. Achtereenvolgens doorlopen wij een aantal voorgeschreven stappen. Dit noemen wij het dienstverleningsproces. De processen, mensen en systemen die in de backoffice worden ingezet om een vraag van de klant te beantwoorden vormen het hart van de organisatie.

## BEGRIPPENLIJST

### BACKOFFICE

Met backoffice bedoelen we dat deel van de organisatie dat ingericht is op het uitvoeren van de kernactiviteiten en het behandelen van de complexere aanvragen. Alles wat 'achter de schermen' gebeurt in de vakspecifieke teams behoort tot de backoffice.

### FRONTOFFICE

Met frontoffice bedoelen we het direct contact met de burgers. Dit is fysiek contact, maar ook het digitale en telefonische contact behoort tot de frontoffice. De frontoffice omvat als het ware alle voorposten van de gemeente.

### GEMEENTEHUIS

Met gemeentehuis bedoelen we alle plekken waar de gemeente in contact komt met de burger, ongeacht waar deze zijn gehuisvest. Dit kán het traditionele gemeentehuis zijn met servicebalies, maar bijvoorbeeld ook de informatiepunten behoren hiertoe. Een goede dienstverlening is niet afhankelijk van de plek(ken) waar de gemeente gehuisvest is, maar juist bepalend voor facilitering en inrichting van de plekken waar burgers de gemeente (fysiek) kunnen bereiken.

### INFORMATIEPUNT

Bij informatiepunten kunnen burgers terecht voor het vergaren van informatie over alle producten en diensten die wij aanbieden. Burgers kunnen geholpen worden met het digitaal aanvragen van de meeste producten en diensten. Het informatiepunt wordt ingezet om als gemeente dichterbij de burger te staan.

### KLANTCONTACTCENTRUM (KCC)

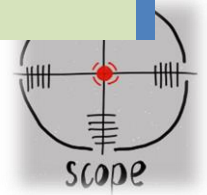
Met klantcontactcentrum bedoelen we de voorkant van de organisatie waar alle klantvragen voor alle producten en diensten binnenkomen. Het is een team medewerkers dat zowel de eerste vragen via de website, telefonie, e-mail als post beantwoordt, dan wel doorstuurt naar de juiste behandelende afdeling. Het KCC wordt ook wel de frontoffice van de organisatie genoemd.

### MULTICHANNEL

Onze dienstverlening bieden wij via verschillende kanalen aan (het persoonlijke, het telefonische, het digitale en het schriftelijke kanaal). De burger bepaalt zelf welk dienstverleningskanaal het beste bij hem past. De burger kan binnen één aanvraag, meerdere kanalen gebruiken. Met éénzelfde benadering en bovenal consistent. Dit vraagt een transparant en geïntegreerd werkproces waar alle kanalen vlekkeloos in elkaar overlopen.

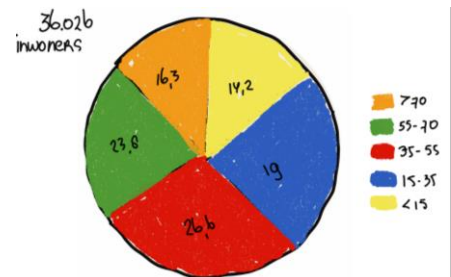
### SERVICEBALIE

Met servicebalie bedoelen we de fysieke balies waar burgers terecht kunnen, voor alle handelingen en het aanvragen van alle producten en diensten, denk hierbij aan de balies zoals deze op dit moment aanwezig zijn in de huidige drie gemeentehuizen.

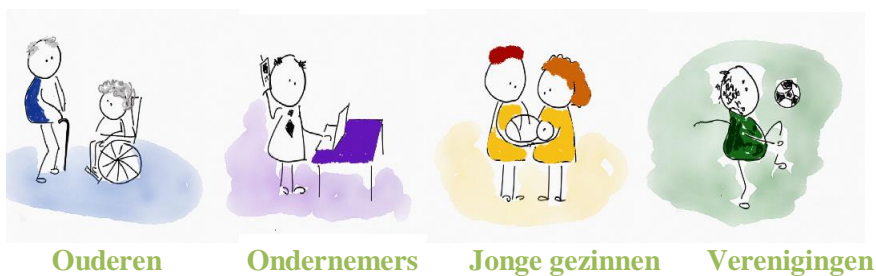


## Onze doelgroep is divers

Onder onze doelgroep verstaan wij alle inwoners, ondernemers en bezoekers van de gemeente Beekdaelen. Wij kennen een ruim 36.000 aantal inwoners verdeeld over 15 dorpskernen.



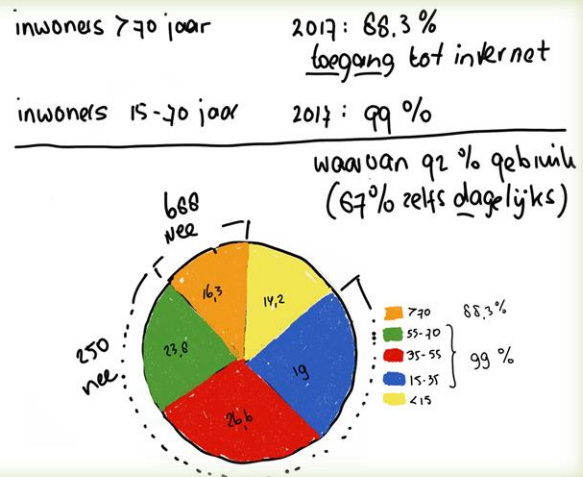
Behalve dat inwoners ons als particulier benaderen, organiseren zij zich ook op allerlei manieren. Inwoners komen samen in maatschappelijke stichtingen en verenigingen. Wij zijn als gemeente ook een partner voor mensen die in onze gemeente een bedrijf vestigen (ondernemers). En voor mensen die onze gemeente bezoeken om uiteenlopende redenen van recreatie (bezoekers). Voor de leesbaarheid spreken wij in dit dienstverleningsconcept over burgers, maar bedoelen wij hiermee alle inwoners, ondernemers, bezoekers, maatschappelijke organisaties en verenigingen. In dit dienstverleningsconcept spreken wij verder niet over klanten vanwege de monopolistische positie van een gemeente. De burger heeft immers niet de mogelijkheid om zomaar naar een andere aanbieder te gaan als hij niet tevreden is.



### 75-plussers sterkst groeiende groep internetters

Vooral onder 75 plussers is de toegang tot en het gebruik van internet toegenomen. In 2016 kon 60 procent van de 75 plussers thuis het internet op en de helft maakte er ook gebruik van. Vier jaar eerder was dat in beide gevallen nog iets meer dan 40 procent. Internetgebruikers van 75 jaar of ouder zeggen in bijna 9 op de 10 gevallen het internet te gebruiken voor het versturen en ontvangen van e-mails. Rond de 70 procent geeft aan het internet in te zetten voor het zoeken van informatie over producten en diensten. Rond 60 procent doet online aankopen. Van alle burgers in Nederland heeft 94 procent thuis toegang tot internet en maakt 92 procent er ook gebruik van. Dit meldt CBS.

Hiernaast is de situatie van het internetgebruik in de gemeente Beekdaelen afgebeeld

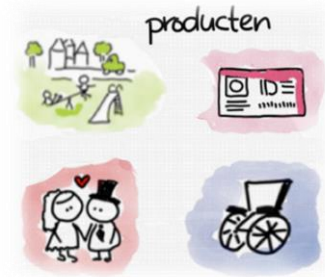


Om onze doelgroepen optimaal te bedienen hebben wij oog voor de diversiteit tussen burgers. Denk hierbij aan de zelfredzame burgers, die snel en vaak digitaal hun weg vinden naar een gewenst product of dienst. Maar ook de afhankelijke burgers, die juist op zoek zijn naar een steun in de rug. Een goede dienstverlening begint met kennis over de specifieke situatie van de burger. En wij maken die dienstverlening persoonlijker door ons echt in de situatie van de burger in te leven.

## 2. Wat leveren wij?

### Onze producten en diensten

Wij hebben veel verschillende producten en diensten. De regie op deze producten en diensten houden wij vanuit diverse gemeentelijke domeinen. Wij maken steeds de afweging of wij deze producten en diensten zelf uitvoeren of uitbesteden aan particuliere bedrijven. Snelle en goede dienstverlening leveren is ons uitgangspunt en als een ander een bepaald specialisme beter, sneller en/of goedkoper kan, maken wij daar gebruik van. De burger mag geen verschil in levering merken.



### Wij kennen een grote verscheidenheid aan producten en diensten

Een uitputtende lijst van producten en diensten is voor dit document te veelomvattend. Onderstaand geven we per gemeentelijk domein een aantal voorbeelden van producten en diensten. Wij kennen een (digitale) productencatalogus die voorziet in een beschrijving van alle producten en diensten. Hierin wordt precies beschreven wie er van gebruik kan maken, hoe het product aangevraagd kan worden, wat de kosten zijn en welke termijn van afhandeling het betreft.

### Dienstverlening vanuit Burgerzaken

Wij houden precies bij wie er in onze gemeente wonen. Dat gebeurt in de Basisregistratie Personen (BRP). Ook geven wij allerlei officiële documenten uit en zijn we verantwoordelijk voor de burgerlijke stand.



#### Voorbeeldproducten domein Burgerzaken

Erkenning kind	Geboorteaangifte	Overlijdensaangifte	Begraven/plaatsen urn
Identiteitskaart	Paspoort	Rijbewijs	Gezondheidsverklaring
Huwelijk	Geregistreerd partnerschap	Echtscheiding	Geheimhouding
Naam wijzigen	Naamgebruik	Bewijs van in leven zijn	Bewijs van Nederlanderschap
Uittreksel BRP	Uittreksel burgerlijke stand	Verhuizen	Verklaring omtrent het gedrag
Emigreren	Vestigen vanuit buitenland	Legalisatie handtekening	Verkiezingen

Het domein Burgerzaken staat voor ingrijpende veranderingen. Een van de belangrijkste is de toenemende digitalisering. Veel burgerzaken gerelateerde producten kunnen online geregeld worden (75% van bovengenoemde producten). De producten waarvoor fysiek contact nodig is, zijn met name 'rijbewijzen en reisdocumenten'. Dit aanvraag- en afgifteproces ligt sinds jaar en dag bij ons. Voor het aanvraagproces experimenteert de overheid (Ministerie van BZK en RvIG) op dit moment met het digitaal aanvragen van reisdocumenten en het digitaal aanvragen van vernieuwingen van rijbewijzen rechtstreeks bij de RDW. In plaats van het traditionele afgifteproces worden in Nederland al door circa 100 gemeenten rijbewijzen en reisdocumenten thuisbezorgd.

#### Reisdocumentendip (NVVB)

Vanaf 2019 is er sprake van een sterke daling in het aantal aanvragen van paspoorten en identiteitskaarten. In de periode 2019 tot en met 2023 wordt ruim 75% minder aanvragen verwacht. Als gevolg van deze daling nemen de inkomsten voor burgerzaken sterk af. Vanaf 2024 herstelt het aantal vragen zich weer tot 2029, waarna de aanvraagdip zich herhaalt. Dit patroon van piek- en daljaren wordt veroorzaakt doordat in 2014 de geldigheidsduur voor reisdocumenten voor personen van 18 jaar en ouder is verlengd van vijf naar tien jaar. Hierdoor worden gedurende vijf jaar bijna alle "18+ documenten" in omloop vervangen. Gevolgd door vijf jaar waarin vrijwel alleen "-18 documenten" worden uitgegeven of documenten bij eerste aanvragen en vermissingen. Naar verwachting gaat er ruim 50 jaar overheen voor de cyclus van piek- en dipjaren is uitgevlakt.

Met deze ontwikkelingen zal het aantal bezoeken voor burgerzaken drastisch afnemen. Binnen dit vakgebied komt er een grotere nadruk op een correcte identiteitsvaststelling en het tegengaan van identiteitsfraude. Ketensamenwerking wordt de komende jaren steeds belangrijker om snel te schakelen bij vermoeden van fraude.

### Dienstverlening vanuit het Ruimtelijk Domein

Wij kennen net als iedere gemeente in Nederland een Algemene Plaatselijke Verordening. Hierin staan de algemene regels om de leefomgeving van de gemeente netjes te houden voor iedereen. Bij ontwikkelingen in deze leefomgeving, bijvoorbeeld het onderhoud van openbaar groen, worden burgers zo veel mogelijk vooraf betrokken. Bovendien kunnen burgers op een eenvoudige wijze meldingen in de openbare ruimte doorgeven via de website, e-mail, telefoon of app. Digitaal zijn gegevens vaak zonder extra moeite beschikbaar (bijvoorbeeld de GPS coördinaten bij een foto). Hiermee kunnen we sneller en gemakkelijker op situaties inspringen of zelfs vooruitzien. Onze buitendienst is net als het KCC een visitekaartje dichtbij de burger, doordat zij fysiek in de kernen aanwezig zijn voor het oplossen van deze situaties en meldingen.



### Voorbeeldproducten Ruimtelijk Domein

Afvalinzameling	Ongediertebestrijding	Bestemmingsplannen	Bouwplannen
Evenementenvergunning	Drank en horecaverunning	Exploitatievergunning	Melden optocht
Terrasvergunning	Milieu	Omgevingsvergunning	Monumenten
Bedrijventerreinen	Collectevergunning	Markt- en standplaats	Reclameborden
Stoookontheffing	Parkeeronthefing	Verkeer en vervoer	Rioolaansluiting

Binnen het ruimtelijk domein kunnen burgers ook verschillende vergunningen aanvragen. Dit kan voor een groot deel digitaal via het Omgevingsloket Online. Naar verwachting treedt in 2021 de Omgevingswet in werking. Met de nieuwe Omgevingswet wil het kabinet de verschillende plannen voor ruimtelijke ordening, milieu en natuur beter op elkaar afstemmen en gemeenten meer ruimte geven. Zo kunnen zij hun omgevingsbeleid afstemmen op hun eigen behoeften en doelstellingen. Dit komt doordat er meer algemene regels gelden, in plaats van gedetailleerde vergunningen. Onze ambities is om steeds verder te dereguleren. De houding bij het beoordelen van plannen is 'ja mits' in plaats van 'nee tenzij'. Binnen het ruimtelijk domein wordt tot slot veel samengewerkt binnen de keten (denk bijvoorbeeld aan de RUD Zuid Limburg).

#### Wat levert de omgevingswet de Nederlander op? (Rijksoverheid)

Een aantal feiten op een rij:

- Van 26 wetten naar 1.
- Van 5.000 wetsartikelen naar 350.
- Van 120 ministeriële regelingen naar 10.
- Van 120 algemene maatregelen van bestuur naar 4.
- 1 wet voor de hele leefomgeving.
- De wet maakt het mogelijk om lokale problemen ook lokaal op te lossen.
- Van meerdere bestemmingsplannen naar 1 omgevingsplan.



## Dienstverlening vanuit het Sociaal Domein

De term ‘sociaal domein’ omvat alle inspanningen die wij verrichten rond werk, participatie, zelfredzaamheid en zorg op basis van de Wmo, de Participatiewet en de Jeugdwet. In de ruime zin van het woord vallen onder ‘sociaal domein’ ook alle aanverwante taken. Denk aan onder meer:

handhaving bij leerplicht, het voorkomen van vroegtijdig schoolverlaten, passend onderwijs, schuldhulpverlening en (jeugd)gezondheidszorg.



### Voorbeeldproducten Sociaal Domein

Werk	Inkomen	Jeugdhulp	Gehandicaptenzorg
WMO	Leerplicht	Leerlingenvervoer	Kinderopvang
Gastouderopvang	Vrijwilligersverzekering	Vrijwilligers	Mantelzorg

Doel is dat mensen zo veel mogelijk kunnen meedoen in de maatschappij en dat zij zo lang mogelijk zelfstandig kunnen blijven wonen. De nadruk ligt op wat mensen kunnen, eventueel met hulp van mensen uit hun eigen omgeving. Daarna komt de vraag of, en welke, professionele zorg of ondersteuning nodig is. Een laagdrempelige toegang is belangrijk, waarbij snelle en correcte afhandeling van hulpvragen het uitgangspunt is. Dit gebeurt volgens het principe: één gezin, één plan, één regisseur. Dit maakt dat meerdere betrokken hulpverleners in de keten van het sociale domein efficiënter samenwerken.

## Dienstverlening vanuit Bedrijfsvoering

Als we het hebben over bedrijfsvoering dan bedoelen we hiermee zowel het beleid als de uitvoering op de ondersteunende processen in onze organisatie. Onder dit domein vallen onder andere financiën, I&A, personeel en juridische zaken. Bedrijfsvoering levert strategische denkkraft en de kaders van ons werk. Trends, ontwikkelingen en kansen worden vertaald naar concrete voorstellen en projecten. Er wordt bewust ingezet op professionalisering van ons werk. Daarnaast beheert bedrijfsvoering alle gegevens die nodig zijn om in de primaire dienstverlening het werk te kunnen doen. De administraties zijn op orde en bieden structuur en overzicht.

### Voorbeeldproducten Bedrijfsvoering

Financieel consulentenschap	Rechtspositie medewerkers	Facilitaire zaken	Contractenbank
I&A consulentenschap	Ondersteunende systemen	Organisatieontwikkeling	Financiële administratie
Personeel consulentenschap	Juridisch consulentenschap	Inkoop en aanbesteding	Gegevensbeheer
Informatiearchitectuur	Kwaliteitsborging	Training en opleiding	

Bedrijfsvoering ondersteunt bij het invullen van de randvoorwaarden voor een adequate organisatie van dienstverlening aan burgers. Door proactief en onafhankelijk te faciliteren kunnen collega's in de primaire dienstverlening het beste resultaat leveren. We meten of wij 'in control' zijn. Denk hierbij aan budgetten, rechtmatigheid, risicomanagement en effectiviteit. Met deze kwaliteitszorg creëren we een basis voor de organisatie om flexibel met veranderingen mee te bewegen. Kwaliteitszorg is een voorwaarde voor meten en verbeteren.

Er is sprake van interne dienstverlening aan zowel medewerkers, bestuur, zakelijke contacten als burgers. Het uitgangspunt is dat we voor "interne klanten" de lat net zo hoog leggen als voor "externe klanten" en hen op dezelfde manier behandelen.

### 3. De dienstverleningsformule

#### De strategie voor het verlenen van onze producten en diensten

Wij streven ernaar onze producten en diensten met hoge kwaliteit van dienstverlening te leveren. De vorming van onze nieuwe gemeente biedt kansen om onze dienstverlening verder te ontwikkelen. Het verlenen van gemeentelijke producten en diensten kan op verschillende manieren. Via de website, e-mail, telefoon, post of een bezoek, ook wel onze dienstverleningskanalen genoemd.

#### De wijze waarop contact gelegd wordt verschilt per doelgroep en situatie

De wijze waarop burgers producten en diensten aanvragen, is afhankelijk van de complexiteit van producten en diensten en de situatie van die burger. Een indicatie om bijvoorbeeld te beoordelen hoever een burger nog kan lopen, kan door ons alleen fysiek gebeuren. Terwijl een uittreksel BRP bij uitstek een digitaal product is. Het is echter ook de doelgroep die bepaalt. De ervaring met computers en internet, het opleidingsniveau maar ook de motivatie van een burger zijn mede bepalend voor de wijze waarop hij contact opneemt. Zo kan een burger met enige digitale vaardigheden ervoor kiezen een geboorteaangifte via de website te doen, terwijl diezelfde burger niet kiest voor het Omgevingsloket omdat hij voor die vergunning liever persoonlijk in gesprek gaat. We nemen in elk geval alle drempels voor bewoners weg om contact met ons op te nemen. Dat wil zeggen we leveren digitale dienstverlening waar mogelijk en waar het kan, maar de gemeente Beekdaelen is ook fysiek bereikbaar voor degenen die dat nodig hebben of willen.

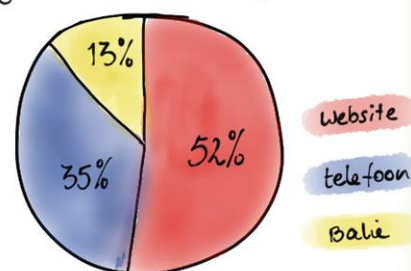
#### We sturen op het gebruik van onze dienstverleningskanalen

Door het gebruiksgemak zo laagdrempelig en dus eenvoudig mogelijk in te richten ontstaat er een toegankelijke dienstverlening voor onze burgers. Het gaat om hoe snel en hoe kwalitatief een burger geholpen wordt in plaats van de plek waar hij geholpen wordt. We maken een onderscheid tussen het *verstrekken* van informatie over onze producten en diensten enerzijds. En het daadwerkelijk *aanvragen* van producten en diensten anderzijds. Beiden kan via alle dienstverleningskanalen, maar we verleiden de burgers om het zoveel mogelijk digitaal of telefonisch te doen.

#### Op dit moment worden onze kanalen als volgt gebruikt

Het aantal bezoekers van de drie gemeentelijke websites is bijna gelijk aan het aantal telefoongesprekken en fysieke bezoeken aan de balies. Het aantal fysieke bezoeken aan de balies is min of meer al een aantal jaren stabiel en te voorspellen. Dit komt doordat bezoekers met name voor de aanvragen van reisdocumenten en rijbewijzen fysiek langs komen. Deze grafiek laat het aantal bezoeken per dienstverleningskanaal op basis van huidige statistieken zien, maar zegt niets over het aantal daadwerkelijk aangevraagde producten via de verschillende kanalen.

gebruik dienstverleningskanalen



## Onze dienstverleningsformule

Onze dienstverleningsformule is een keuzeproses. De burger doorloopt voor zichzelf bij elk contactmoment met de gemeente enkele denkstappen:



### 1. We bieden zoveel mogelijk producten en diensten digitaal aan

De gemeente Beekdaelen is digitaal bereikbaar: 365 dagen per jaar, 7 dagen per week en 24 uur per dag is informatie over onze producten en diensten digitaal te raadplegen en zijn onze producten en diensten digitaal aan te vragen. Wij digitaliseren zoveel mogelijk producten, diensten en informatie. We richten het aanvraagproces voor deze producten en diensten zo gebruiksvriendelijk mogelijk in. In de huidige situatie kan al circa 60% van onze producten en diensten digitaal aangevraagd worden. Denk onder andere aan de meldingen en vergunningen in het ruimtelijk domein en de verhuizingen, uittreksels en huwelijken in het burgerzaken domein. Het streven is dat burgers zoveel mogelijk eigen regie hebben op onze dienstverlening en dit wordt bij uitstek georganiseerd langs deze digitale weg.

### 2. Indien een burger niet digivaardig is of bewust niet kiest voor de digitale weg, neemt hij telefonisch contact op of wordt hij geholpen bij een informatiepunt

De medewerker KCC beoordeelt de situatie waarin de burger zich bevindt en maakt de juiste vervolgfafspraken. Er zijn vijf opties:

- De vraag wordt (telefonisch) afgehandeld door de medewerker KCC.
- De vraag wordt (telefonisch) doorverwezen naar de vakspecialist in de backoffice.
- De vraag wordt doorverwezen naar een juiste ketenpartner.
- Er wordt een afspraak gemaakt om langs te gaan bij de burger.
- Er wordt een afspraak gemaakt zodat de burger bij ons langs kan komen.

### 3. We komen bij de burger thuis langs

Waar mogelijk zoeken wij de burger op en maken wij een afspraak in hun eigen vertrouwde omgeving. Dichtbij de burger is ons uitgangspunt. Het aanbieden van dienstverlening bij de burger thuis, een extra service in onze dienstverlening die we nog niet breed kennen, is met name van toepassing als:

- Het waarde toevoegt aan het dienstverleningsproces om de situatie of context van de aanvrager te kennen. Bijvoorbeeld bij zorgsituaties, bedrijfscontacten of vergunningverlening voegt het waarde toe om een beeld te krijgen van de situatie.
- Producten en diensten die thuis bezorgd kunnen worden, zoals bijvoorbeeld reisdocumenten.
- De groep burgers die niet digitaal diensten kunnen afnemen en ook niet in staat zijn om naar een gemeentehuis toe te kunnen komen. Bijvoorbeeld bij zorginstellingen gaan wij op bezoek voor het aanvragen van reisdocumenten.

### **Thuisbezorgen reisdocumenten wordt al bij circa 100 gemeenten ingezet!**

Vanaf 2016 hoeven burgers niet meer naar het gemeentehuis voor het afhalen van hun reisdocument. Dit is het resultaat van een proef die in 2012 door het Ministerie van Binnenlandse Zaken is gestart. Een paspoort of identiteitskaart kan op ieder gewenste tijd en plaats thuisbezorgd worden. Voordelen zijn:

1. Het bezorgen van reisdocumenten helpt het imago van een moderne gemeente te versterken. Een flexibele en tegemoetkomende gemeente kan rekenen op de waardering van haar burger. De bezorgservice wordt over het algemeen als een flinke verbetering ervaren.
2. Beter inspelen op de vergrijzing. Het beleid van de overheid is er op gericht ouderen langer zelfstandig thuis te laten wonen. Zodoende is het prettig als er thuis bezorgd kan worden. Sommige ouderen vinden overigens het ophalen een 'uitje' en gaan liever zelf naar het gemeentehuis.
3. Kostenbesparend. Plaats onafhankelijke dienstverlening kan goedkoper uitpakken voor gemeenten. In sommige gemeenten zouden de onrendabele openingstijden kunnen worden aangepast en kan er ter compensatie bijvoorbeeld tijdens avonduren en in de weekenden worden bezorgd aan huis. Voor kleinere gemeenten kan er een extra voordeel bijkomen. De functiescheiding die nodig is om aanvraag en uitgifte door aparte medewerkers te laten doen, kan hiermee kostenefficiënt worden geregeld.

#### **4. Tot slot kan de burger bij ons langskomen**

Er van uitgaande dat de producten in het burgerzaken domein en vergunningendomein voor 75% digitaal aangevraagd worden dan wel thuisbezorgd worden en dat het streven in het sociaal domein is dat wij altijd naar de burger toe gaan, blijft er nog maar een kleine 15 tot 20% producten over waarvoor de burger naar ons toe moet komen. Voor deze overgebleven producten bieden wij in de ideale eindsituatie onze dienstverlening aan vanuit een ontmoetingsplek op één centrale locatie in onze gemeente. Deze ontmoetingsplek zal met name gebruikt worden voor aanvragen met een lage frequentie, die niet digitaal afgehandeld kunnen worden of waarvan de dienstverlening moet voldoen aan wettelijke eisen van het Rijk of waarbij de veiligheid van medewerker en/of burger gewaarborgd moet worden. Ook kunnen er onderwerpen zijn waar de privacy van de burgers gewaarborgd moet zijn, zoals schuldhelpverlening.

In de dienstverleningsvisie is aangegeven dat wij via een groeimodel de ideale eindsituatie in 2025 zullen bereiken. Er zal dan sprake zijn van één centrale locatie met servicebalies, met daarbij (afhankelijk van de uitkomst van de pilot) decentraal een aantal informatiepunten. In de aanloop naar deze ideale eindsituatie zullen er in de drie hoofdkernen nog volledig ingerichte servicebalies gehandhaafd blijven. Het ligt voor de hand hiervoor de huidige bestaande balies te gebruiken. In hoofdstuk acht van dit dienstverleningsconcept is daarom ter overbrugging naar deze eindsituatie een groeimodel uitgewerkt.

## 4. Onze afspraken

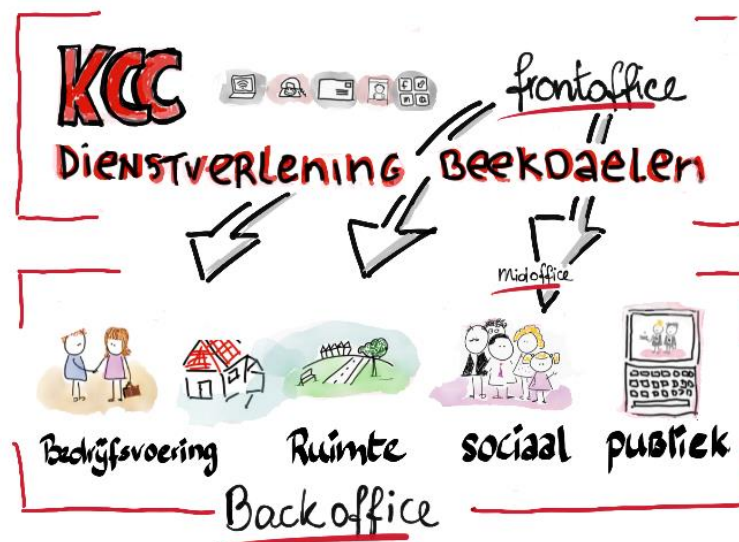
### Vijf inrichtingsprincipes voor onze dienstverlening



Het is van belang dat alle dienstverleningskanalen logistiek op dezelfde manier functioneren. Aan de voorkant heeft de burger altijd de keuze welk kanaal hij kiest. Hiermee bieden wij ruimte aan de diversiteit van onze burgers. Eenmaal binnen de organisatie is dit verschil echter niet meer merkbaar. Dit vereist een hoge mate van standaardisering en uniformiteit. Dit betekent dan ook dat wij een vijftal principes centraal stellen voor de inrichting van onze dienstverlening.

#### 1. We werken met één centraal KCC in Beekdaelen

Dit KCC is de zogenaamde “cockpit” waar alle vragen via de verschillende dienstverleningskanalen binnenkomen. In dit KCC worden zoveel mogelijk eerste algemene informatievragen beantwoord. Indien we de vraag niet in de frontoffice (het KCC) kunnen beantwoorden verwijzen wij deze door naar de juiste “landingsbaan” (een vakinhoudelijke collega in een backoffice afdeling of een ketenpartner). Met deze wijze van organisatie houden wij onze dienstverlening zo toegankelijk mogelijk. Dit betekent dat we zoveel mogelijk drempels wegnemen om contact met ons op te nemen. Wij communiceren helder aan onze burgers wat onze officiële toegangen zijn en deze kan zelf bepalen hoe hij dit eerste contact wilt vormgeven.



#### 2. We werken multichannel

Burgers gebruiken meerdere dienstverleningskanalen om een product of dienst aan te vragen. Contactmomenten zijn dus zowel digitaal, telefonisch als schriftelijk. De geboden informatie is overal gelijk. Onze dienstverleningskanalen lopen volledig in elkaar over waardoor een transparant en soepel proces ontstaat. We leven ons in de specifieke situatie van de burger in en onze wijze van communiceren sluit hierbij aan.

#### 3. We maken een onderscheid tussen standaard en maatwerk producten

We maken een onderscheid tussen standaard dienstverlening en dienstverlening op maat. Wij kennen veel standaardproducten die voor iedere burger gelijk zijn en die van vraag tot levering zo eenvoudig mogelijk digitaal geleverd worden. Deze standaardproducten kennen meestal een korte doorlooptijd en een lage kostprijs. Wij gaan hierbij uit van een minimaal aantal contactmomenten.

Een aantal producten zijn niet standaard te maken. Maatwerk maken wij samen met de burger, in goed overleg en met begrip voor elkaars wensen en verantwoordelijkheden. Wij gaan samen op zoek naar de oplossing die past bij het verzoek van de burger. We zorgen dat de burger zoveel als mogelijk één aanspreekpunt heeft en maken een zaak (dossier) aan. De burger kan hierbij regie houden op zijn eigen proces, omdat statusinformatie online beschikbaar is.

**4. We volgen de gemeente die het verst gevorderd is**

Bij de inrichting van onze dienstverlening bouwen we voort op wat we in de huidige drie gemeenten al hebben opgebouwd. Het 'beste van de voormalige gemeenten' is de maatstaf waardoor de dienstverlening per saldo op 1-1-2019 al verbetert.

**5. We behouden de flexibiliteit om aan te passen waar nodig en te leren van elkaar**

In dit dienstverleningsconcept zetten we een rode lijn neer om toe te werken naar de toekomstige organisatie. Op basis van ervaringen, statistieken en klantbeoordelingen geven we ons zelf de ruimte om gedurende de eerste jaren te experimenteren, pilots uit te voeren en te kunnen aanpassen waar nodig. Wij leren van het proces dat wij doorlopen om een verzoek van een klant af te handelen. Dat leidt tot bijstellen van onze processen.

## 5. Onze dienstverleningskanalen

### De uitvoering van onze dienstverlening: hoe, wat, waar en wanneer?

Onze producten en diensten zijn in beeld en onze dienstverleningsformule is helder. De resterende vraag is wat dit concreet betekent voor de werking van onze dienstverleningskanalen: hoe, waar en wanneer kunnen burgers bij ons terecht?

#### De website en e-mail als digitaal dienstverleningskanaal

Als digitaal toegangskanaal hanteren wij de gemeentelijke website en de e-mail. Aangezien de website informatie en aanvraagformulieren biedt, heeft de website de voorkeur boven de e-mail. De e-mail blijft wel bestaan als formeel dienstverleningskanaal.



De website van de gemeente Beekdaelen voldoet aan de landelijke webrichtlijnen waarmee de gemeentelijke website toegankelijk is voor diverse doelgroepen, zoals mensen met functiebeperkingen (visueel gehandicapt). Op die manier wordt niemand door techniek belemmerd om gebruik te maken van de informatie en diensten die via internet aangeboden worden. Wij zorgen ervoor dat de website te benaderen is vanaf meerdere apparaten zoals een laptop, mobiele telefoon of tablet.

#### Ingericht op basis van toptaken

De website is ingericht op basis van toptaken. Met toptaken worden die taken bedoeld waarvoor de bezoekers het meest naar de website komen. Onze focus ligt op het prominent tonen van deze meest gezochte informatie op de website (80% van de bezoekers komt voor dezelfde informatie). Het gaat niet om het zenden van zo veel mogelijk informatie, maar om het optimaal organiseren van de dienstverlening voor de burger. Wij letten hierbij op een goede vormgeving, waardoor de burger in staat is in één oogopslag te zien waar hij op moet klikken. Voor vragen over producten die nauwelijks worden gezocht kan beter een ander dienstverleningskanaal worden gebruikt (dit zijn meestal complexe producten waarbij persoonlijk contact nodig is). Wij splitsen de website op in twee delen:

- Een deel waarop de burger vooral informatie snel tot zich kan nemen over uiteenlopende producten, diensten en zaken.
- Een deel waarop de burger producten en diensten eenvoudig en laagdrempelig kan aanvragen.



#### Een goede en snelle zoekfunctie brengt de burger snel naar de informatie die hij zoekt

Via de website kunnen bezoekers informatie vinden. Hierbij ligt de focus op informatie over de producten en diensten die de gemeente aanbiedt, maar ook nieuwsberichten en bekendmakingen worden gepubliceerd. Bij het publiceren van bekendmakingen wordt aangesloten op landelijke websites zoals overheid.nl. Hierop kunnen burgers zich abonneren om op de hoogte gehouden te worden van bekendmakingen in hun buurt. Naast het vinden van informatie, moet deze informatie begrijpelijk en actueel zijn. De website is bovendien een toegangspoort voor ketenpartners. Als een burger op de gemeentelijke website zoekt naar informatie over producten die wij uitbesteed hebben, dan moeten de onderwerpen vindbaar zijn, zodat we naar de juiste informatie (wellicht een website van een ketenpartner) kunnen verwijzen. Samenwerking met ketenpartners is nodig om burgers te blijven voorzien van de juiste informatie.

### Het aanvragen van producten en diensten

Burgers willen en kunnen steeds meer zelf online regelen. Dit stimuleren wij door het zo gebruiksvriendelijk mogelijk in te richten. Via de gemeentelijke website kunnen burgers onder andere verhuizingen doorgeven, diverse uittreksels aanvragen, een geboorte, huwelijk of overlijden digitaal melden, vergunningen aanvragen en meldingen maken. Ook binnen het sociaal domein wordt gekeken waar zelfredzaamheid met de inzet van het digitale kanaal gestimuleerd kan worden.

Bij het digitaal aanvragen of contact opnemen via de website worden landelijke tools ingezet die de identiteit van de burger kunnen verifiëren. Dit om de persoonlijke digitale dienstverlening zo maximaal mogelijk te kunnen faciliteren en privacy te borgen. Bij het inloggen middels DigiD worden reeds beschikbare gegevens al automatisch ingevuld. Naast DigiD en EHerkenning wordt ook EIDAS ingezet zodat (in Nederland geboren) burgers die nu in het buitenland wonen zaken met de gemeente Beekdaelen digitaal kunnen regelen.

#### **Zo werkt het digitale kanaal**

- De gemeente Beekdaelen is bereikbaar via de website [www.beekdaelen.nl](http://www.beekdaelen.nl) en de e-mail [gemeente@beekdaelen.nl](mailto:gemeente@beekdaelen.nl).
- De gemeente Beekdaelen richt een toptakenwebsite in die 24/7 bereikbaar is voor bezoekers en voldoet aan de landelijke webrichtlijnen.
- Uitgangspunt is dat de burgers zoveel mogelijk zaken online kunnen regelen.
- De gemeente Beekdaelen maakt hiervoor gebruik van DigiD, EHerkenning en EIDAS.
- Burgers kunnen via een persoonlijke internetpagina (Mijn Overheid) statussen van aanvragen volgen en hun eigen gegevens beheren.

### **Het telefonisch dienstverleningskanaal als ons visitekaartje**

In de gemeente Beekdaelen voeren wij de telefonie werkzaamheden in eigen beheer uit. De betrokkenheid en focus is groter bij eigen medewerkers. Een gastvrij visitekaartje zijn is alleen mogelijk als deze medewerkers de organisatie kennen. Wij hebben hierdoor meer invloed op de inrichting, aansturing, opzet en ontwikkeling van medewerkers en de lijnen zijn korter.



#### **Toegevoegde waarde van een eigen telefonisch KCC**

Om dienstverlening optimaal te organiseren is het hebben van een eigen telefonisch KCC een meerwaarde:

1. Dit is klantgerichter en persoonlijker.  
De vraag van de burger wordt via één aanspreekpunt beantwoord. Zo wordt de burger niet van het kastje naar de muur gestuurd. Een intensievere samenwerking tussen het KCC en de vakafdelingen leidt tot efficiencyvoordelen, die doorwerken naar burgers (sneller contact en betere kwaliteit door warme overdracht en juiste doorverwijzingen). Klantcontact historie wordt bijgehouden, zodat iemand die opbelt over een bepaalde vraag kan informeren naar zijn andere vragen en/of proactief kan worden benaderd over andere vragen die hij bij de gemeente heeft uitstaan.
2. Eigen medewerkers zijn betrokkener en gemotiveerder.  
KCC werk is vakmanschap. Medewerkers die een binding hebben met het bedrijf waar ze voor werken gaan zich eerder ontwikkelen en specialiseren, zowel op digitale en communicatieve vaardigheden als product- en bedrijfskennis. Er wordt daardoor meer meegedacht met de vraagsteller. Hij wordt hier snel doorheen geholpen. Op het moment dat KCC medewerkers bepaalde teams meer ondersteunen, worden ze specialistischer op bepaalde gebieden en kunnen ze nog meer ondersteuning bieden. Door korte communicatielijnen is een eigen KCC direct, flexibel en laagdrempelig 'te sturen' zowel vanuit management alsook vanuit de rest van de organisatie. Feedback gaat sneller en wordt eerder 'ontvangen'. Voor zelforganiserende teams is het geven en ontvangen van feedback een kritieke voorwaarde.



### We communiceren één algemeen centraal telefoonnummer

Dit past bij de visie van één centrale toegang via alle kanalen. Bovendien is dit klantvriendelijker. Burgers krijgen via dit nummer altijd de juiste persoon aan de lijn, ook als medewerkers een andere functie krijgen of weggaan. Dit zorgt voor rust en focus bij medewerkers in de backoffice, omdat zij niet belast worden met telefoongesprekken die niet voor hen bedoeld zijn. We maken geen gebruik van een keuzemenu.

#### **We communiceren het landelijke 14+ netnummer niet proactief**

De redenen om niet (meer) het 14+ netnummer te communiceren, maar een eigen lokaal telefoonnummer:

- Het is geen wettelijke verplichting en door VNG wordt de toekomst van het 14+nummer onderzocht.
- Burgers herkennen het vaak niet als een telefoonnummer (dat normaal bestaat uit tien cijfers).
- Als burgers 14 045 of 14 046 bellen moeten zij inspreken met welke gemeente ze contact zoeken. De spraakherkenning herkent het Limburg accent niet altijd waardoor burgers verkeerd terecht komen.
- Het 14+ netnummer is ontstaan vanuit de redenering dat burgers weten dat het telefoonnummer van de gemeente begint met 14 gevolgd door het netnummer van hun woonplaats. Met de ontwikkelingen in digitale dienstverlening en mobiele telefonie is deze redenering achterhaald.

We blijven de landelijke ontwikkelingen volgen en aan de achterkant technisch aangesloten op 14 045 en 14 046.

### Telefonische bereikbaarheid tijdens openingstijden

Ons uitgangspunt is dat burgers tijdens openingstijden van het gemeentehuis iemand 'live' aan de telefoon krijgen. Ook de interne bereikbaarheid is minstens zo belangrijk. Elke afdeling is ervoor verantwoordelijk om te zorgen voor hun bereikbaarheid tijdens openingstijden. Voor het sociaal domein wordt zelfs specifiek, gezien de veelheid en complexiteit van zorgvragen, een knooppunt (midoffice) ingericht. Dit knooppunt heeft direct de juiste dossiers voorhanden, kent de vakinhoud en weet waar elke collega specifiek mee bezig is. Waar nodig kan dit knooppunt inhoudelijke vragen opvangen, zodat deze niet doorverbonden hoeven te worden met de vakinhoudelijke consultants.

Voor het leveren van een goede dienstverlening weet de KCC medewerker op welke moment een medewerker op een bepaalde locatie is, zodat burgers de juiste informatie krijgen. Tot slot is het belangrijk te beseffen dat wij niet *altijd* bereikbaar kunnen zijn. Medewerkers zijn soms in overleg of niet aanwezig. Telefoongesprekken vallen dan terug op het KCC. De KCC medewerker maakt in dit geval een terugbelnotitie waarbij de backoffice medewerker verantwoordelijk is binnen twee werkdagen terug te bellen. Dit vraagt tevens een goed systeem dat deze termijnen kan monitoren en een bewustzijn hoe belangrijk een dienstverlenende houding hierin is.

### Beantwoorden, doorvragen en doorverbinden

De telefoongesprekken beantwoorden wij op een gelijke manier. Binnen het telefonieteam maken wij afspraken maken over hoe wij bijvoorbeeld de telefoon opnemen ("Goedemorgen, gemeente Beekdaalen, met (naam medewerker). Waarmee kan ik u van dienst zijn?"). Het proces start met het opzoeken van de klantgegevens en het stellen van controle vragen. Op basis van de reden waarvoor een burger belt wordt een specifiek proces gestart. Op hoofdlijnen onderscheiden wij:

- Eenvoudige vragen die de telefoniemedewerker opzoekt in een kennisbank met veel gestelde vragen en antwoorden en zelf beantwoordt.
- Complexe vragen die de telefoniemedewerker niet kan beantwoorden. Deze verbinden we warm door naar de backoffice. Indien deze niet aanwezig zijn maken we een terugbelnotitie.
- Meldingen openbare ruimte die de telefoniemedewerker op een eenduidige wijze registreert en doorzet naar de backoffice voor behandeling.
- Vragen van partners en leveranciers van de organisatie Beekdaalen bestemd voor collega's. Deze verbinden wij warm door of we maken een terugbelnotitie.

Tijdens het telefoongesprek vragen wij zoveel mogelijk door. Doorvragen is belangrijk om te weten wat de burger 'precies' wil. Bij warm doorverbinden geef je de voorkeur aan het eerst spreken van de collega, voordat je het gesprek doorverbindt. Dit heeft als voordeel dat de collega van te voren weet wie waarom wordt doorverbonden en zijn gesprekstechniek hierop kan aansluiten. Bovendien voorkomen wij op deze manier dat burgers van het kastje naar de muur gestuurd worden.

#### Zo werkt het telefonische kanaal

- De gemeente Beekdaelen voert de telefoniewerkzaamheden in eigen beheer uit.
- De gemeente Beekdaelen kiest voor één centraal telefoonnummer zonder keuzemenu.
- Voor dienstverlening communiceren we een lokaal algemeen telefoonnummer. Voor zakelijke contacten (leveranciers en partners) mogen we ook rechtstreekse doorkiesnummers communiceren.
- De gemeente Beekdaelen is telefonisch op werkdagen bereikbaar vanaf 08.30 uur tot 17.00 uur.
- Buiten kantooruren is altijd een calamiteitenummer bereikbaar.
- Tijdens kantooruren wordt binnen de norm van 30 seconden de telefoon opgenomen.
- Alle medewerkers houden hun agenda's open en transparant bij, zodat ook KCC medewerkers deze kunnen raadplegen en weten wanneer medewerkers waar zijn.
- Terugbelnotities worden binnen de servicetermijn van twee werkdagen teruggebeld.
- Als er wordt doorverbonden naar de backoffice of een ketenpartner, dan gebeurt dat altijd warm.
- Er worden intern afspraken gemaakt over het overdragen van informatie. De informatie die gebruikt wordt in het KCC dient altijd actueel te zijn.

#### Het fysieke dienstverleningskanaal als toegang

Er blijft altijd behoefte aan persoonlijk contact. Bijvoorbeeld als burgers digitaal niet zelfredzaam zijn of de complexiteit van situaties of producten maatwerk vereist. Ook wij als gemeente kunnen ervoor kiezen dat voor een bepaald product fysiek contact het beste is. Voor een aantal zaken gaan wij naar de burger toe. Maar soms is dat voor de burger niet praktisch en is het gewenst om een afspraak te maken. Burgers en bedrijven zijn ook bij ons op locatie van harte welkom.



#### Langskomen op afspraak

Om er zeker van te zijn dat we burgers goed kunnen helpen maken wij voor het aanvragen van producten en diensten altijd eerst een afspraak voor een bezoek. Een afspraak om naar de burger toe te gaan of een afspraak zodat de burger bij ons kan langs komen. Door op afspraak te werken is vooraf duidelijk wie, wanneer en waarvoor langs komt. Voor medewerkers betekent dit dat ze zich van te voren beter kunnen voorbereiden en verdiepen in de vraag en de situatie van de burger. Op basis van het aantal afspraken kunnen wij onze medewerkers efficiënter inplannen. Bovendien voorkomt het werken op afspraak ongecontroleerde bezoekersstromen naar het gemeentehuis waarbij slecht ingespeeld kan worden op pieken en dalen.

#### Het maken van een afspraak heeft de volgende voordelen voor burgers:

- Er kan een datum en tijdstip gekozen worden.
- Er is voldoende tijd voor de burger en zijn vraag.
- De juiste medewerker staat voor de burger klaar.
- Vooraf is duidelijk welke benodigdheden nodig zijn.

Uiteraard vergt het werken op afspraak ook een aantal goede spelregels. Hoge uitzonderingen moeten flexibel mogelijk blijven. Meld je je op een locatie zonder een afspraak dan kijken we of we ruimte en tijd hebben en als dit het geval is proberen wij de klant altijd te helpen.

### Ontvangst door een gastvrouw of gastheer

Als burgers ons bezoeken dan heten we ze welkom. Ter plaatse staat duidelijk aangegeven waar de burger moet zijn. Bezoekers worden warm ontvangen door een gastvrouw of gastheer. Bovendien kunnen hier eenvoudige zaken zoals het stellen van algemene vragen, het maken van afspraken, het doorgeven van meldingen of het afgeven van gevonden voorwerpen geregeld worden.



### Wachtruimte, loketten en spreekkamers

Burgers die komen voor dienstverleningsproducten kunnen plaatsnemen in de centrale wachtruimte. Burgers voelen zich in deze wachtruimte op hun gemak en welkom (net als in een huiskamer). Ze kunnen er bijvoorbeeld gratis gebruik maken van internet. Op het moment dat een burger aan de beurt is wordt deze opgeroepen en naar het juiste loket of spreekkamer verwezen. Hierbij gaan wij ervan uit dat eenvoudige producten, diensten en informatievragen aan zogenaamde “snelbalies” geregeld worden en dat voor complexe producten gebruik wordt gemaakt van spreekkamers of andere alternatieve overlegruimtes. De dienstverlening zal steeds meer verschuiven van loketten naar spreekkamers. In spreekkamers bieden wij meer privacy waardoor burgers zich meer op hun gemak voelen bij het bespreken van een persoonlijke situatie of vraag.

#### **Zo werkt het fysieke kanaal**

- De gemeente Beekdaelen werkt volledig op afspraak voor de producten en diensten.
- Het is mogelijk op werkdagen tussen 08.30 uur en 17.00 uur een afspraak te maken. Om aan te sluiten op de werkende burgers zijn wij ook geopend op woensdag en donderdag van 17.00 tot 19.30 uur.
- Op termijn verdwijnen steeds meer servicebalies doordat producten en diensten gedigitaliseerd dan wel in een andere vorm worden aangeboden. Alleen nog persoonlijke gesprekken en een vangnet voor burgers die hier middels persoonlijke omstandigheden geen gebruik van kunnen maken blijft bestaan.

### **Het schriftelijk kanaal blijft voorlopig bestaan**

Wij zien dat door digitalisering van gemeentelijke informatie, producten en diensten de hoeveelheid analoge post (brieven, uitnodigingen, aanvragen etc.) de afgelopen jaren flink is afgenomen. Sommige wettelijk verplichte zaken móeten nu nog schriftelijk behandeld worden. Wij blijven daarom voorlopig post als dienstverleningskanaal behouden. In de komende jaren verwachten wij wel dit dienstverleningskanaal nog verder afnemen.



### Het ontvangen en registreren van post

De schriftelijk post wordt naar één centraal postadres gestuurd. Voor burgers en bedrijven schept dit de meeste duidelijkheid. Daarnaast wordt schriftelijke correspondentie ook in de brievenbussen of bij de informatiepunten afgegeven. Medewerkers van DIV sorteren, openen en beoordelen de post op één centrale locatie. Zij scannen en registreren de poststukken. Nadat het document gescand is wordt het geregistreerd. Middels het registreren wordt ervoor gezorgd dat documenten vindbaar zijn en wordt het vervolgproces bepaald. Denk hierbij aan de behandelde afdeling en de behandeltermijnen. Nauwkeurigheid en controle bij dit registratieproces is belangrijk.

### Het verspreiden van post

Medewerkers ontvangen de inkomende post digitaal in hun werkvoorraad. Indien de post niet specifiek toe te wijzen is voor één medewerker, wordt de inkomende post toegewezen aan een team. Er is altijd binnen het team iemand verantwoordelijk om zaken uit de algemene werkvoorraad in behandeling te nemen.

Als resultaat formuleren wij hierbij dat medewerkers controle hebben over hun eigen werkvoorraad en de voortgang, zaken binnen de geplande termijn afhandelen en (al dan niet digitaal) contact houden met alle betrokkenen in het proces bij afwijkingen.

#### Zo werkt het schriftelijk kanaal

- Het is van belang de procedure van scannen en registreren zorgvuldig uit te voeren, zodat op termijn analoge documenten vervangen en vernietigd kunnen worden.
- De post wordt alleen digitaal verspreid en er gaan geen fysieke analoge documenten meer de organisatie in (bij het werken op meerdere locaties zorgt dit ervoor dat iedereen toegang heeft tot de juiste informatie). Op termijn is het streven deze fysieke poststromen steeds verder te beperken.

### Social media als dienstverleningskanaal

Social media is een verzamelnaam voor alle internet toepassingen waarmee het mogelijk is om informatie met elkaar te delen op een gebruiksvriendelijke en vaak informele manier. Het betreft niet alleen informatie in de vorm van tekst (nieuws en artikelen). Ook geluid (muziek) en beeld (foto's en video's) wordt gedeeld via social media websites. Met andere woorden, social media staat voor 'media die je laten socialiseren met de omgeving waarin je je bevindt'. Bekende voorbeelden van social media zijn Facebook, YouTube, LinkedIn, Twitter, Instagram etc.



#### Wij beperken ons tot social media die toegevoegde waarde heeft

Wij kunnen als gemeente niet overal op inspelen. Bovendien gaan ontwikkelingen zo snel dat we bewust keuzes maken. We beperken ons daarom tot social media waarvoor wij duidelijke doelen kunnen formuleren. Dit zijn op dit moment Facebook, Twitter en Instagram. Uiteraard blijven wij de ontwikkelingen op dit gebied nauwgezet volgen.

#### Facebook, Twitter en Instagram

Facebook blijft belangrijk om als dienstverleningskanaal in te zetten. Hoewel de leeftijd van de gemiddelde gebruiker omhoog gaat, blijft het een vertrouwd medium waarmee je interactief kunt communiceren. Facebook zetten we vooral in om met behulp van korte filmpjes onze dienstverlening en gemeente te presenteren. Ondanks de stagnatie van het aantal gebruikers zijn hiernaast veel bedrijven en journalisten actief op Twitter. Via tweets kan snel nieuws de wereld in worden gezonden. Daarom blijven wij Twitter gebruiken in onze gemeente. Hiernaast zetten wij ook Instagram in. Instagram is populair onder jongeren. Binnen onze gemeente kunnen wij dit gebruiken om Beekdaelen vanuit een ander perspectief aan de burgers tonen door bijvoorbeeld Beekdaelen te profileren als groene gemeente of activiteiten van het bestuur te tonen. Deze sociale media gebruiken we met name voor het delen van informatie. Voor het aanvragen van producten en diensten zijn deze minder geschikt.

#### De gemeente app blijft bestaan als het een meerwaarde heeft

We zetten in op een gemeente app als die meerwaarde heeft ten opzichte van de website. Een meerwaarde zien wij in de mogelijkheid voor de burger om laagdrempelig een melding te maken van zaken in de openbare ruimte, zoals het melden van zwerfvuil (met locatie en fotomogelijkheden). Ook in het geval van calamiteiten kunnen wij via de gemeente app snel notificaties verzenden. De gemeente app wordt per 1 januari 2019 ingericht met de mogelijkheden die nu al ingezet worden in de bestaande apps (dit is met name een beperkte versie van onze gemeentelijke website). Na deze streefdatum onderzoeken wij waarvoor nog meer toegevoegde waarde gecreëerd kan worden.

## 6. Onze manier van dienst verlenen

### De manier van behandelen van aanvragen

Op het moment dat aanvragen voor producten en diensten via de verschillende kanalen van dienstverlening binnenkomen volgt een specifiek proces van vakinhoudelijke behandeling. Bij deze inhoudelijke behandeling behoren afspraken over de manier waarop we de zaken afhandelen. Steeds met de burger als klant in ons achterhoofd.

#### We communiceren begrijpelijk en afspraak is afspraak

Ongeacht het kanaal geldt dat wij duidelijke verwachtingen met burgers maar ook intern met medewerkers en tussen afdelingen delen en afspreken. Een burger wil van te voren weten waar hij aan toe is. Het draait om duidelijkheid. Als de burger met een collega een afspraak maakt, dan staat die afspraak, van twee zijden. Deze afspraken communiceren wij in een begrijpelijke taal en zodanig dat mensen herkennen wat wij zeggen. Bewoners moeten niet geconfronteerd worden met vakjargon en ambtelijke termen, maar in alledaagse taal aangesproken worden. Wij zorgen ervoor dat mensen begrijpen waarom wij dingen doen zoals wij ze doen en waarom de uitkomst ook anders kan zijn dan wat de burger verwacht.

#### We versturen alleen ontvangstbevestigingen als dit een toegevoegde waarde heeft

Een algemene vraag of eenvoudige aanvraag beantwoorden wij binnen vijf werkdagen. In principe doen wij dit digitaal en alleen per brief indien dit noodzakelijk is. Kan een vraag niet binnen vijf werkdagen beantwoord worden dan brengen wij de burger op de hoogte van de inhoudelijke verdere behandeling van zijn (aan)vraag. Voor het verstrekken van producten gelden de wettelijk vastgelegde termijnen. Een ontvangstbevestiging moet een toegevoegde waarde bieden en wordt uitsluitend verstuurd als een vraag niet direct beantwoord kan worden. We kiezen er bewust voor om alleen inhoudelijke ontvangstbevestigingen te versturen. De inhoud en de verantwoordelijkheid voor het sturen hiervan stemmen wij onderling tussen frontoffice en backoffice af. De enige uitzondering hierop is de website waarbij wij bij het versturen van een digitale aanvraag voor een product of dienst, direct een automatische digitale bevestiging versturen als teken van ontvangst.

#### We houden grip op de voortgang

Wij houden tussentijds de voortgang (statussen) en correspondentie bij. Indien een burger belt en informeert naar zijn zaak, is de status zichtbaar. Ook de burger kan op termijn volgen wat wij doen. Als de burger inlogt op zijn persoonlijke internetpagina kan hij zien wat de status is. Dit is een verantwoordelijkheid van de behandelende medewerker die de statussen continu bijwerkt. Voor de organisatie en de burger is zichtbaar waar de (aan)vraag toe heeft geleid. Dit is een groeiproses waarbij elke medewerker zich er bewust van moet zijn om systemen continu te blijven vullen en voorzien van actuele informatie.

#### Wij denken in mogelijkheden

Wij denken mee met de burger met als doel om te komen tot een voor alle partijen tevredenstellende oplossing. Belangrijk daarbij is dat als een burger aanklopt, het verzoek ook gevolgen kan hebben voor iemand anders (bijvoorbeeld een verzoek om mee te werken aan een verbouwing). In dat geval is de verzoeker niet de enige partij, maar zijn er ook andere betrokkenen of belanghebbenden. Binnen die context zoeken wij samen met de burger naar de mogelijkheden om aan het verzoek tegemoet te komen, maar wij maken wel duidelijk met wie wij allemaal rekening moeten houden.

### We werken digitaal en duurzaam

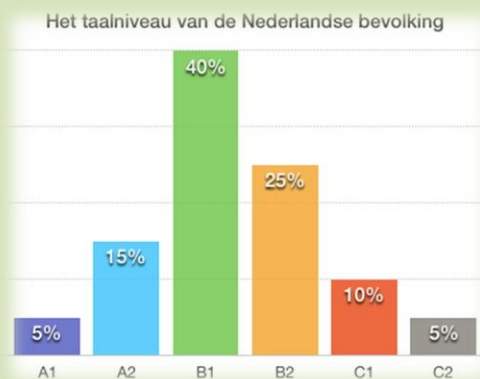
Wij zien volledig digitaal werken als stip op de horizon. In de komende jaren werken wij aan de digitalisering van al onze informatie, zaken en documenten die wij gebruiken in onze werkprocessen. Dit om als organisatie efficiënter en effectiever te kunnen werken. Informatie is sneller vindbaar waardoor we burgers beter kunnen helpen. Om fysieke documenten te kunnen vernietigen, moeten wij formeel vastleggen wat wij gaan doen. Dit noemen wij ook wel substitutie. Als organisatie gaan we door te digitaliseren tevens duurzamer werken.

### We werken zaakgericht

Wij werken in onze organisatie zaakgericht. Een zaak is een hoeveelheid werk met een duidelijke aanleiding en resultaat. Deze aanvraag wordt breed bekeken en behandeld. In het centraal systeem wordt alle informatie rondom een zaak, zoals documenten, e-mails, statussen en behandelaars digitaal beheerd. Zaakgericht werken gaat ervan uit dat alle informatie over de behandeling aan die zaak gekoppeld is en voor alle betrokkenen toegankelijk is. Dit zorgt voor transparantie en dat burgers online statussen bijvoorbeeld via MijnOverheid kunnen volgen. Uiteraard zijn er uitzonderingen als het gaat om vertrouwelijkheid en privacy van persoonsgegevens. Zaakgericht werken schept continu zicht op de voortgang. De kwaliteit en doorlooptijd van processen wordt beter bewaakt en dit bevordert onze dienstverlening. In bijlage 11 is het zaakgericht en procesgericht werken in samenwerking met de werkgroep I&A nader uitgewerkt.

#### Het taalniveau van de Nederlandse bevolking (Loo van Eck)

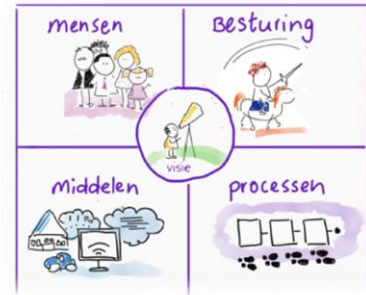
Je staat iemand heel enthousiast en gepassioneerd te vertellen over jouw werk. Maar hij heeft geen flauw idee waar jij het over hebt. Grote kans dat jouw verhaal is doorspekt met jargon. Vaktaal die een ander niets zegt. Dat is niet handig. Een apotheker en een webbouwer spreken een heel andere taal. Iemand die aan de universiteit heeft gestudeerd spreekt een andere taal dan iemand met een MBO opleiding. Hoe zorgen wij als gemeente er dan toch voor dat iedereen de inhoud van onze dienstverlening begrijpt? Het antwoord: maak gebruik van het B1 taalniveau. Waar komt de term vandaan, wat betekent hij en wat kun je ermee? De Raad van Europa heeft verschillende taalniveaus vastgesteld waarmee de begrijpelijkheid van een tekst kan worden aangeduid. De niveaus kunnen worden gemeten langs een meetlat die loopt van A1 (eenvoudig) tot C2 (moeilijk). Op die manier zouden verschillende niveaus van taalvaardigheid kunnen worden gemeten. Door te schrijven op B1 niveau zorg je ervoor dat je teksten door 80% van de Nederlandse bevolking te begrijpen zijn.



## 7. De randvoorwaarden

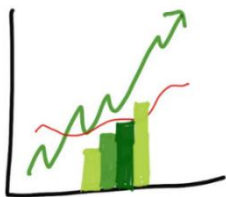
### Onze mensen, systemen, informatie en processen

Om de externe dienstverlening aan burgers te leveren is het belangrijk dat wij een aantal randvoorwaarden realiseren. De interne dienstverlening moet op orde zijn alvorens wij extern kunnen excelleren.



#### We monitoren de kwaliteit van dienstverlening

Omdat de wereld steeds verandert, kunnen we niet blijven vasthouden aan hoe de dingen nu geregeld zijn. Daarom onderzoeken en verbeteren wij voortdurend onze kwaliteit van dienstverlening. In een kwaliteitshandvest leggen wij onze servicenormen, resultaten en doelen SMART vast. Dit zijn ook wel de eisen waaraan informatie, producten en diensten moeten voldoen.



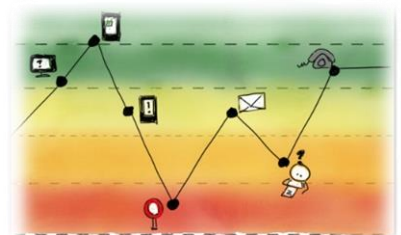
Vervolgens meten wij onze prestaties en de tevredenheid daarover voortdurend. Enerzijds doen wij dit door te luisteren naar onze klanten aan de balie, telefoon of digitaal. We gaan constructief en nieuwsgierig de dialoog aan. Anderzijds doen we dit door het samenstellen van rapportages met gegevens die we uit systemen kunnen halen. Veel cijfers zijn immers bekend: bijvoorbeeld welke kanalen gebruikt worden, welke producten aangevraagd worden etc. Frequent wordt over deze resultaten gerapporteerd.

#### We passen onze processen aan waar nodig

Als bekend is waar de verschillen zitten tussen de geleverde kwaliteit, de klantbeleving en de gestelde doelen stellen wij dienstverleningsprocessen bij. Wij kennen in onze organisatie drie soorten processen:

- Primaire processen die producten en/of diensten creëren (denk aan voorzieningen, het verstrekken van producten en diensten, informeren etc.).
- Ondersteunende processen die de voortgang van het primaire proces mogelijk maken (denk aan HR, ICT, facilitaire zaken etc.).
- Sturende processen gericht om andere processen te sturen en te beheersen (denk aan besluitvorming, evaluatie, kwaliteitsmanagement etc.).

Via een vaste methodiek worden processen in kaart gebracht en verbeterd, waarbij het daadwerkelijke samenwerken belangrijker is dan het vastleggen van het proces. Alle stakeholders (over afdelingen heen) beoordelen samen waar het proces geoptimaliseerd kan worden. Deze betrokkenheid is de enige manier om te komen tot een breed gedragen proces. Wij gaan hierbij uit van de klantreis waarbij vanuit het perspectief van de burger het gehele proces wordt doorlopen.



#### Dit vraagt van onze organisatie een drive om het steeds beter te willen doen

We bespreken de signalen en resultaten die we verzamelen door onze hele organisatie. Onze dienstverleningsprestaties, digitalisering en een persoonlijke benadering krijgen een prominente plaats binnen de gesprekscyclus van de organisatie. Door te sturen op het proces blijven wij in gesprek met elkaar over 'wanneer het goed is en wat anders kan'. Hiermee groeien wij toe naar een lerende organisatie waarbij samenwerken, leren en sturen via processen verloopt.

Processen lopen dwars door afdelingen heen. Het KCC is het gezicht van de gemeente Beekdaelen naar buiten toe. Zij zorgen dat burgers zich welkom en gehoord voelen. Zij houden een 'overall view' op alle informatie van onze producten en diensten en aanvragen van onze burgers. In het KCC werken als het ware 'jongleurs' die niet alleen goed kunnen zoeken, filteren en informatie op waarde kunnen schatten. Zij weten welke informatie ze aan wie moeten overdragen en zijn in staat dit op een duidelijke manier te doen.



Waar het KCC is onder gebracht bij de afdeling Publieksdiensten, beperkt onze dienstverlening zich niet tot deze afdeling. Ook de afdelingen Ruimte en Sociaal hebben dagelijks contacten met burgers. Het KCC verbindt vragen van burgers met de juiste contactpersonen in deze backoffice afdelingen. De backoffice is het hart van de organisatie. Ook deze medewerkers hebben specifieke competenties nodig gericht op het omgaan met burgers. Het KCC is weliswaar het eerste aanspreekpunt voor contacten met burgers, de resultaten worden vooral bepaald door de vakspecifieke afdelingen.

Onderlinge afstemming en verbinding (tussen het KCC en de backoffice) is continu nodig om burgers te blijven voorzien van actuele en juiste informatie. Samen zijn zij verantwoordelijk voor dienstverlening. We investeren daarom bewust continu en gericht in opleiding en ontwikkeling van de dienstverlenende vaardigheden van alle medewerkers.

#### **Onze manier van werken vereist goed ingerichte en gevulde systemen**

Om samen te kunnen werken aan onze dienstverlening is het belangrijk dat wij van elkaar weten waar we mee bezig zijn. Informatie over producten, klantcontacten, zaken en statussen van aanvragen worden zoveel mogelijk in systemen bijgehouden. Deze zijn waar nodig open en toegankelijk voor eenieder. Dit vereist van alle medewerkers dat zij systemen goed vullen. Het overdragen en actueel houden van informatie wordt een aandachtspunt in de nieuwe organisatie. Vakafdelingen zijn verantwoordelijk voor hun informatie op de website, het vullen van hun eigen systemen met statusinformatie alsmede het ter beschikking stellen van informatie voor de dienstverlening (het KCC). Het KCC en de burger heeft de mogelijkheid om feedback te geven op deze informatie waar deze bijvoorbeeld niet begrijpelijk is of informatie gemist wordt.

Wij houden ons uiteraard aan de eisen voor gegevensbescherming, maar de klantgerichte dienstverlening vraagt om meebewegen waar mogelijk. Dit vereist van medewerkers dat zij in staat zijn steeds de balans te vinden tussen regels en service. Vaak is ook dit een kwestie van de manier van communiceren.



#### **Deze systemen gebruiken wij zo al in onze dienstverlening**

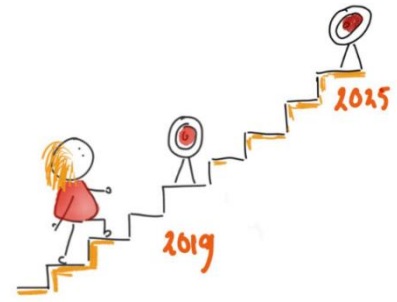
Om een beeld te krijgen hierbij een kleine (niet uitputtende) opsomming van systemen die wij gebruiken voor onze dienstverlening:

- Een telefooncentrale (voor het aannemen, doorsturen en afhandelen van telefoongesprekken).
- Een klantvolg- en afsprakensysteem om afspraken in te plannen.
- Een productencatalogus waarin alle informatie over producten en diensten beheerd wordt.
- Een kennisbank met veel gestelde vragen en antwoorden om gesprekken te beantwoorden.
- Een document-, zaak en klantcontactstelsysteem waarin informatie over zaken en contacten worden opgeslagen en aan elkaar gekoppeld worden.



## 8. Een groeimodel

### Om te komen tot onze gewenste dienstverlening



In dit dienstverleningsconcept beschrijven wij de gewenste situatie van dienstverlening. Doordat we nu drie afzonderlijke organisaties zijn, ligt onze focus op het harmoniseren van onze dienstverlening per 1 januari 2019. Vanaf 2019 ontwikkelen we verder met 2025 als stip op de horizon. Er is gekozen voor een groeimodel.

### Een groeimodel in het gebruik van onze dienstverleningskanalen

We zorgen ervoor dat vanaf 1 januari 2019 burgers ons via één centraal telefoonnummer, één website en één postadres kunnen bereiken. In de komende jaren werken wij aan het uitbreiden van de producten die via de website aangevraagd kunnen worden, het kwalitatief beantwoorden en doorverwijzen van vragen die telefonisch binnenkomen en het afbouwen van de vragen die nog per post binnenkomen. Het stellen van concrete en meetbare doelen die hierbij horen laten wij over aan de afdeling Publieksdiensten binnen de nieuwe organisatie. Door hen zelf SMART doelen te laten formuleren, wordt het ook hun eigen uitdaging om dienstverlening te blijven ontwikkelen.

Wat betreft de fysieke dienstverlening geloven wij erin dat het centraliseren van één fysieke ontmoetingsplek met servicebalies het meest toekomstbestendige scenario is. Uit statistieken van andere gemeenten weten we dat zich bij servicebalies in de kernen van een gemeente weinig mensen melden.

#### Ervaringen referentiegemeenten met servicebalies in kernen

Diverse referentiegemeenten zijn benaderd met de vraag naar de toegevoegde waarde van servicebalies (zie bijlage vijf). Deze gemeenten hebben met als doel het verstrekken van producten en diensten dichtbij de burger servicebalies in de kernen van de gemeente ingericht. De algemene conclusie is dat servicebalies nauwelijks bezocht worden en de kosten van deze soort dienstverlening te hoog zijn.

Lerend van de ervaring van deze referentiegemeenten gaan wij geen servicebalies inrichten in de kernen, maar informatiepunten en proberen wij hiermee meer aan te sluiten bij de behoefte van onze burgers. Wij gaan niet voor het verstrekken van producten en diensten, maar het zijn van een laagdrempelig aanspreekpunt voor het informeren en ondersteunen van burgers. Het leveren van producten en diensten zal hier niet plaatsvinden. Bovendien proberen wij door samenwerking met ketenpartners en/of vrijwilligers dit zo kosten efficiënt mogelijk in te richten. Een pilot zal ons leren op welke wijze wij de informatiepunten het best kunnen inrichten.

Vanuit de dorpsbijeenkomsten die in het najaar van 2017 in de kernen van Beekdaelen zijn georganiseerd (bijlage 6) lezen wij een sterke wens naar bereikbaarheid van de gemeente, dichtbij de burgers en informatiepunten in de kernen. Wij stellen daarom voor om als pilot één of meerdere informatiepunten op natuurlijke vindplaatsen binnen onze gemeente in te richten. Informatiepunten richten zich op de informatieverstrekking over onze producten en diensten. Burgers worden op deze informatiepunten tevens geholpen met het doen van een digitale aanvraag, het maken van een afspraak of het doorgeven van een melding openbare ruimte. In een proefperiode van zes maanden onderzoeken wij of informatiepunten een waardevolle aanvulling op onze dienstverlening vormen. Op basis van de uitkomsten van deze pilot wordt medio 2019 een voorstel gedaan voor definitieve inrichting van onze fysieke dienstverlening. Voor meer informatie over de pilot verwijzen wij naar het volgende hoofdstuk van dit dienstverleningsconcept.

Concreet betekent dit dat burgers bij de servicebalies in de gemeentehuizen die voorlopig blijven bestaan op afspraak op werkdagen tussen 08.30 uur en 17.00 uur terecht kunnen en bij een of meerdere informatiepunten vrij kunnen binnenlopen voor algemene informatie of hulpvragen.

### We blijven meten, evalueren en verbeteren

Vanaf 1 januari 2019 gaan wij het gebruik van onze dienstverleningskanalen en de behoeften van zowel onze burgers als organisatie nader verkennen. Medio 2019 ligt er een evaluatie en advies over de toekomst van onze (onder andere fysieke) dienstverlening. Tegen die tijd zijn de eerste cijfers over het aantal bezoeken en de prestaties van de website, telefoon, bezoeken en post bekend. Op basis van deze evaluatie kunnen wij onderbouwde voorstellen voorleggen aan het nieuwe college van Burgemeester en Wethouders en de nieuwe gemeenteraad van Beekdaelen.

### Dit groeimodel verlangt dat er een aantal randvoorwaarden georganiseerd worden

Op het moment dat wij op meerdere locaties werken heeft dit gevolgen voor onze organisatie en de inzet van onze systemen. Het werken op meerdere locaties betekent dat medewerkers niet altijd samen op één locatie aanwezig zijn. Met name in een organisatie waar medewerkers elkaar nog moeten leren kennen is het van belang dat zij elkaar kunnen ontmoeten. Naast de fysieke ontmoetingsplek moeten er voldoende digitale communicatie- en samenwerkingsplatformen zijn om met elkaar te overleggen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan de inzet van een intranet en de inzet van Office 365 waarmee chatten en Skype voor business mogelijk is.

Het werken op meerdere locaties betekent ook dat medewerkers toegerust moeten zijn om hun werk overal te kunnen uitvoeren. Zelfs bij burgers thuis of op informatiepunten. Dit vereist van onze systemen dat ze overal toegankelijk zijn. Een goede internetverbinding op elke locatie waar onze dienstverlening plaatsvindt is een minimale randvoorwaarde. Bovendien betekent dit dat medewerkers uitgerust moeten worden met ICT middelen die overal te gebruiken zijn (tablets, laptops etc.). Dit betekent dat wij deze situatie aangrijpen om direct digitaal te werken. Alle fysieke post wordt gescand en digitaal verspreid naar de afdelingen die op meerdere locaties gehuisvest zijn.

Wij beseffen overigens dat deze randvoorwaarden ook nog in ontwikkeling zijn. Per 1 januari 2019 zullen bijvoorbeeld niet alle achterliggende systemen die wij gebruiken geharmoniseerd zijn. Waar haalbaar integreren wij uiteraard zoveel mogelijk vooraf. Dit vanuit de filosofie dat het werken in verschillende systemen zorgt voor onduidelijkheid naar buiten en een zware belasting voor medewerkers die elkaar niet kunnen vervangen of ingewerkt moeten worden op twee of drie systemen. Maar wij weten dat dit niet overal haalbaar is en dat er op 1 januari 2019 nog op verschillende processen systemen naast elkaar gebruikt worden.

#### Randvoorwaarden bij het werken op meerdere locaties

Op het moment dat wij werken op meerdere locaties moeten wij een aantal randvoorwaarden regelen. Denk hierbij bijvoorbeeld aan:

- Bodediensten die tussen locaties reizen (waarbij wij moeten waken dat zij i.v.m. privacy met persoonsgegevens 'over straat reizen').
- Het maken van goede teamafspraken ter bevordering van de samenwerking tussen medewerkers en het realiseren van eenduidige werkwijzen.
- Het werken op afspraak voor het aanvragen van producten en diensten wordt urgenter bij het werken op meerdere locaties. Dit zodat direct de juiste gegevens beschikbaar zijn.
- De formatie in de organisatie (aantal medewerkers) om de balies/recepties te bezetten moet beschikbaar zijn.

Dit alles betekent tot slot ook dat geïnvesteerd moet worden in de organisatie. Het vormen van nieuwe teams, het leren kennen van elkaar als persoon en als collega (met bepaalde kwaliteiten) is een uitdaging op zichzelf. Opleiding, ontwikkeling en het vormen van één gezamenlijke organisatiecultuur zullen in de komende jaren een grote rol spelen binnen onze organisatie.

Dit alles met als doel onze interne samenwerking met behulp van systemen zo goed mogelijk te organiseren, zodat we onze externe dienstverlening zo optimaal mogelijk voor onze burgers inrichten.

#### **Wij vertellen burgers hoe ze contact met ons op kunnen nemen**

Met dit groeimodel nemen wij samen de tijd met onze burgers om te wennen aan de nieuwe situatie. De plaats waar vanuit wij ons werk uitvoeren is voor ons minder belangrijk dan de kwaliteit van dienstverlening die wij willen leveren. Dit groeimodel verlangt dat wij burgers goed aangeven wat zij van onze dienstverlening mogen verwachten. Burgers moeten weten wanneer en hoe wij bereikbaar zijn. Dit betekent dat er communicatief twee sporen gaan lopen. Enerzijds vertellen wij burgers waar ze per 1 januari 2019 terecht kunnen. Anderzijds zetten wij een communicatiecampagne in om burgers zo veel mogelijk te verleiden om gebruik te maken van de digitale mogelijkheden, het thuisbezorgen van afhaalproducten etc.

## 9. Nieuw en vooruitstrevend

### Onze pilots

Ons doel is dat onze dienstverlening vanaf 1 januari 2019 ingericht is en “de winkel geopend is voor onze burgers”. We beseffen dat we hierdoor niet vanaf de start innovatieve vernieuwingen in onze dienstverlening kunnen doorvoeren. Onze ambities blijven echter rechttoerechtop en wij volgen de ontwikkelingen met een open blik. Ons doel is om onze eindsituatie via een groeimodel in 2025 bereikt te hebben.



#### We starten met zogenaamde “pilots”

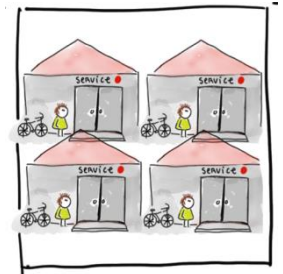
Vanaf het moment dat de nieuwe organisatie Beekdaelen er staat, ontstaat er ruimte voor het oppakken van nieuwe innovatieve ideeën. Binnen enkele tijdelijke projecten willen wij onderzoeken wat de mogelijkheden zijn om bijvoorbeeld nieuwe dienstverleningskanalen en technologieën in te zetten binnen onze dienstverlening. We willen verkennen, experimenteren, kennis ontwikkelen en delen. Voor- en nadelen worden in kaart gebracht en afgewogen, zodat duidelijk wordt welke innovatieve ideeën daadwerkelijk een aanvullende en toegevoegde waarde vormen voor onze dienstverlening. Pilots kennen een korte doorlooptijd. Werkt het dan wordt het structureel ingezet. Werkt het niet dan wordt de pilot beëindigd. Met de pilots brengen wij in kaart wat de consequenties zijn voor ons als organisatie (zowel qua mensen als qua middelen) en wat de eventuele risico's en randvoorwaarden zijn (zoals beveiliging en privacy)

#### We benoemen alvast enkele voorbeeldpilots

Vanaf 2019 zullen de pilots die wij vanuit dienstverlening starten dan wel nader uitgewerkt worden. Onderstaand een aantal onderwerpen, waarmee wij in ieder geval aan slag willen in een “pilot”.

#### Informatiepunten dichtbij burgers in de kernen van de gemeente Beekdaelen

Door de gemeenteraden werd in de bewonersbijeenkomsten opgehaald, dat er in de samenleving behoefte bestaat aan informatiepunten voor burgers, waar zij laagdrempelig terecht kunnen met vragen over de gemeente en over het verkrijgen van producten. Om onze dienstverlening dichtbij burgers te organiseren starten wij een pilot met het inrichten van een of meerdere ‘informatiepunten’ binnen onze gemeente. Wij starten kleinschalig met informatiepunten op die natuurlijke vindplaatsen in de kernen van onze gemeente waar het succesvol kan zijn. Denk hierbij aan de lokale voorzieningen waar burgers al komen, zoals basisscholen, bibliotheken, gemeenschapshuizen of locaties waar integraal kan worden samengewerkt met andere ketenpartners, bijvoorbeeld maatschappelijk werk.



Bij informatiepunten kunnen burgers terecht voor algemene informatie, vragen, suggesties en meldingen over onze producten en diensten. Met de informatiepunten bieden wij burgers een luisterend oor en aandacht. Indien de burger niet weet waar hij met een vraag moet zijn, helpt het informatiepunt met het zoeken naar de juiste ingang. Samen wordt gekeken of de informatie digitaal te vinden is. Waar mogelijk wordt de burger direct geholpen met het maken van een afspraak. Daarnaast ondersteunt het informatiepunt burgers bij het vinden en invullen van aanvraagformulieren. Ook kunnen burgers bij het informatiepunt terecht voor het doorgeven van meldingen openbare ruimte of het afgeven van gevonden voorwerpen. Bij een informatiepunt staan computers die voor algemeen gebruik zijn en het informatiepunt helpt burgers bij het gebruik hiervan.

Voor de bemensing van de informatiepunten zoeken we samenwerking op met ketenpartners of vrijwilligers. Hierbij beseffen we dat de informatiepunten het visitekaartje van onze organisatie vormen. Laagdrempelig, persoonlijk en dichtbij, dat zijn de uitgangspunten.

Tijdens een proefperiode van zes maanden onderzoeken wij of informatiepunten een waardevolle aanvulling op onze dienstverlening vormen. Er wordt kritisch gekeken naar vraag en aanbod en de locaties worden geëvalueerd. Voor het uitvoeren van de pilot doorlopen wij een aantal stappen met als doel om 1 januari 2019 een of meerdere informatiepunten ingericht te hebben:

- We werken de inhoud van de informatiepunten uit (wat moet hier gedaan worden?).
- We regelen de locatie(s), openingstijden en faciliteiten van de informatiepunten.
- We regelen de bemensing van de informatiepunten en de opleiding van deze mensen.
- We communiceren naar burgers onze dienstverleningsmogelijkheden.
- We monitoren tijdens het eerste halfjaar van 2019 de bezoekersaantallen en vragen.
- We evalueren en maken medio 2019 een advies over de definitieve inzet van informatiepunten in onze gemeente.

#### WhatsApp als dienstverleningskanaal

In totaal zijn in Nederland ruim 10 miljoen WhatsApp gebruikers actief. Bij veel organisaties wordt WhatsApp als nieuw contactkanaal ingezet om op een snelle, goedkope en gemakkelijke manier contact te leggen met burgers. Ook steeds meer gemeenten (op dit moment ruim 65 gemeenten) zijn actief op WhatsApp. Graag zouden wij willen bepalen of in de gemeente Beekdaelen hier ook belangstelling voor is.

#### Live chatten via de website

Steeds meer organisaties zetten een 'live chat' functionaliteit in op hun website. Hiermee worden burgers in staat gesteld om real time vragen te stellen. Online dienstverlening krijgt hiermee een persoonlijk gezicht. De belangrijkste reden om live chat toe te voegen, is omdat het gemakkelijk en snel is voor burgers. Het is een directe manier van communicatie, zonder dat burgers hoeven te bellen of te mailen. Anderzijds verlangt chatten ook bereikbaarheid van onze organisatie (ook bijvoorbeeld in de avonduren) en is de vraag in hoeverre dit ingepast kan worden op onze website en wat hier verder voor nodig is. Graag willen wij bepalen of in de gemeente Beekdaelen hier behoefte voor is.

#### Het stimuleren van de digitale zelfredzaamheid binnen de gemeenschap

Als wij een zekere zelfredzaamheid van burgers verwachten, dan zijn zogenaamde digivaardigheden onmisbaar om te kunnen participeren in onze maatschappij. Ondanks dat er in Nederland intussen 92% van alle huishoudens regelmatig internet gebruiken, beseffen wij dat er een groep burgers is die niet meegaan of mee kunnen in de digitale wereld. In de gemeente Beekdaelen gaat het om (cijfers 2017) ongeveer 1.000 inwoners van boven de 15 jaar (op een totaal van 36.000 inwoners). Ook nemen in de digitale wereld risico's en bedreigingen toe. Cybercrime evolueert.

De mogelijkheid om gebruik te maken van internet is dus een eerste stap, het bewustzijn van de digitale veiligheidsrisico's een tweede stap. In een pilot willen wij ontdekken wat wij hierin kunnen betekenen als gemeente. Eventueel samen met ketenpartners als Kompas, bibliotheken en scholen, die hier vanuit hun taakveld ook mee bezig zijn. Denk bijvoorbeeld aan het vergroten van zelfredzaamheid door het aanbieden van computer (vaardigheids)cursussen.



### Het inzetten van vensters voor dienstverlening en bedrijfsvoering

Verantwoordelijkheden komen laag in onze organisatie te liggen. Doordat medewerkers zelf meer en meer verantwoordelijk zijn voor hun eigen processen en budgetten gaan zij vanzelf verbeteringen in hun eigen werk(processen) zoeken. Om sneller, eenvoudiger, goedkoper, anders of slimmer te werken. Vensters voor dienstverlening helpt organisaties beter te presteren richting burgers, vensters voor bedrijfsvoering doet hetzelfde voor de interne bedrijfsvoering. Vanuit verschillende invalshoeken krijgen wij door het inzetten van 'Vensters' zicht op alle elementen van onze dienstverlening en bedrijfsvoering. We meten aan de ene kant de feiten en kijken aan de andere kant naar de beleving van managers en medewerkers binnen de organisatie. Onze prestaties zijn vervolgens te vergelijken met andere deelnemende gemeenten. Het is daarmee ook een uitstekend instrument om prestaties te vertalen naar team- en individuele afspraken. Meten en weten is nog geen natuurlijk onderdeel van onze bedrijfsvoering. Vensters is bij geschikt om via de methode 'experimenteren, leren en verbeteren' middels een pilot in te richten.

### Het experimenteren met Blockchain

Eén van de nieuwe technologieën die het economisch verkeer volledig gaat veranderen is blockchain. De VNG biedt gemeenten ondersteuning door gemeenten te leren kijken door de bril van de blockchaintechnologie en gemeentelijke vraagstukken vanuit deze invalshoek te benaderen. Gemeenten kiezen individueel dan wel gezamenlijk verschillende casussen uit die zij interessant vinden. Elke gemeente werkt het gekozen vraagstuk of proces uit tot een proof of concept. De kennis en ervaringen worden tussen de deelnemende organisaties en met andere gemeenten gedeeld. Zo krijgen gemeenten versneld meer inzicht in de mogelijkheden en onmogelijkheden van blockchains. Graag willen wij ontdekken wat wij als gemeente Beekdaelen met de inzet van blockchain kunnen bereiken.

# Bijlagen

## Ondersteunende documenten

**Let op! De onderstaande bijlagen van het dienstverleningsconcept worden niet standaard meegezonden, maar zijn op aanvraag beschikbaar.**

1. Dienstverleningsvisie gemeente Beekdaelen.
2. Visie I&A gemeente Beekdaelen.
3. Organiseringsfilosofie gemeente Beekdaelen.
4. Visual dienstverlening SAMEN.
5. Ervaringen referentiegemeenten met servicebalies in kernen.
6. Samenvatting verslagen dorpsbijeenkomsten najaar 2017.
7. Proces telefonische dienstverlening Beekdaelen.
8. Proces meldingen openbare ruimte Beekdaelen.
9. Productenlijst gemeente Beekdaelen.
10. Procesgericht en zaakgericht werken in Beekdaelen.