

Visie op dienstverlening

“Beleef je samen”

Yvonne Zwierink

December 2019



Aanleiding

Het dienstverleningsconcept van de Gemeente Rijssen-Holten is geactualiseerd in september 2015. Inmiddels is dit vijf jaar geleden. De wereld verandert in rap tempo. En dus ook de kijk op welke dienstverlening wij willen organiseren voor onze inwoner.

Om te komen tot een visie moeten we eerst gezamenlijk vaststellen wat het toekomstbeeld en de gedroomde positie van de gemeente Rijssen-Holten is, gedeeld door alle betrokkenen. Een visie die wendbaar en klaar is voor komende veranderingen, die heldere waarden heeft en steunt op overtuigingen en motivatie van medewerkers. Deze visie maakt wat mij betreft duidelijk op welke manier wij waarde kunnen toevoegen aan de inwoners van de gemeente Rijssen-Holten.

Maar uiteindelijk gaat het om de praktijk. We moeten vooral met elkaar aan de slag. Eigenlijk doen we, soms onbewust, al veel goed. Maar er zijn natuurlijk altijd zaken die beter kunnen. Dienstverlening is niet alleen iets van medewerkers met veel klantcontacten zoals de medewerkers van de ruimte, sociaal plein, burgerzaken of de medewerkers aan de telefoon. Nee, dienstverlening is van ons allemaal en “beleef je samen”!

Strategische visie Gemeente Rijssen-Holten 2010-2030

In de strategisch visie van de Gemeente Rijssen-Holten staat het volgende benoemd over dienstverlening.

Dienstverlening

De gemeente zet in op verdere digitalisering van de dienstverlening. Burgers en bedrijven hebben zo de mogelijkheid om zelf te kiezen op welk moment ze een gemeentelijk product aanvragen of informatie opzoeken. Dit vraagt om een goede en actuele website. Is er behoefte aan persoonlijk contact? Dan kan een afspraak worden gemaakt.

Netwerksamenleving

De gemeente staat middenin de samenleving. Het oplossen van problemen en realiseren van ambities doen we vaak samen met onze inwoners, maatschappelijke organisaties, onderwijsinstellingen, medeoverheden en het bedrijfsleven. Dit kan op allerlei manieren. Communicatie met inwoners heeft een merkbare invloed op de beleidsvorming, bijvoorbeeld via co-creatie.

Ondernemend en flexibel

Ons lokale ambtenarenapparaat is ondernemend en flexibel inzetbaar. Onze ambtenaren denken en werken klantgericht en resultaatgericht. Zelfstandigheid en eigen verantwoordelijkheid, binnen politiek-bestuurlijke kaders, staan daarbij voorop. Het gemeentehuis wordt multifunctioneel gebruikt. De ambtelijke organisatie is qua omvang ook flexibel: ze beweegt mee met relevante ontwikkelingen. De gemeente staat ervoor open om het ambtenarenapparaat ook in te zetten voor andere gemeenten.

Ontwikkelingen en trends in dienstverlening

We leven in een tijdperk waarin de technologische oplossingen in een sneltreinvaart ontwikkelen, waardoor de relatie met de inwoner steeds verandert. De belevingswereld van de inwoner staat steeds nadrukkelijker centraal. Inwoners staan dagelijks in contact met bedrijven als bol.com, ikea.nl of zalando.com. Zij verwachten een soort gelijk serviceniveau van hun eigen gemeente.

De belangrijkste ontwikkelingen en trends waarop we moeten inspelen om aan de verwachtingen van onze inwoners te blijven voldoen zijn:

1. De samenleving wordt informeler

Van zakelijk naar persoonlijk klantcontact. Van dienstverlener naar klant, van klant naar dienstverlener, naar klanten onderling (platformen). Van in gesprek naar ontmoeten op een locatie die voor beide partijen prettig is.

2. Gelijke informatiepositie

De inwoner krijgt dezelfde informatie positie als de gemeente. Inwoners willen betrokken worden via co-creatie en participatie of hierbij zelf regie voeren. Dat is de rol die inwoners en ondernemers steeds nadrukkelijker vragen en nemen. Er zijn vele werkvormen van co-

creatie met de inwonermogelijk. Het echt centraal zetten van de inwoner is geen luxe, maar noodzaak. Alleen door continue de kritische en snel veranderende inwoner te ontmoeten, kun je goed en tijdig inspelen op de inwonerbehoefte. Echt willen weten hoe je de inwoner nog beter kunt helpen, is waar het om gaat.

3. Denken vanuit de levensgebeurtenis in plaats van een product

Dienstverlening vanuit de leefwereld van mensen en niet vanuit de systeemwereld van gemeenten (VNG Realisatie, VNG 2020). Dienstverlening draait om mensen. Dit vraagt om mensgerichte processen, mensgerichte techniek en een verandering in gedrag van de hele gemeentelijke organisatie. De inwoner komt niet zozeer voor een product of dienst maar komt met een bedoeling (voorbeeld: ik wil een paspoort, ik wil reizen; ik wil een omgevingsvergunning om te bouwen, ik wil meer wooncomfort).

4. Klantcontact en klantinteractie

Het aantal kanalen waarmee de inwoner contact heeft neemt toe. Het is niet alleen meer balie, telefoon en de website. Social media, chat, whatsapp, chatbots, apps, videobellen etc. zijn nieuwe klantcontactkanalen geworden. Zorg ervoor dat alle beschikbare dienstverlening kanalen op elkaar afgestemd zijn. De klantbeleving moet hetzelfde zijn ongeacht welk kanaal

je kiest. Door het inzetten van omnichannel laat je de keuze aan de inwoner in het kanaaldenken.

5. Regie op eigen gegevens (digitaal)

Digitale post via een beveiligde omgeving zoals een persoonlijke internetpagina of aansluiting bij MijnOverheid.nl. Of een berichtenbox als E-herkenning voor bedrijven. Ongeacht locatie en tijdstip (24/7) toch alle gegevens bij de hand.

6. Informatiegedreven service

Verschuiving van fysieke dienstverlening naar digitale dienstverlening (selfservice, 24/7 beschikbaar). Het introduceren van nieuwe technologie zoals chatbots, online formulieren en robotisering ondersteunen de eenvoudige vragen van inwoners digitaal.

Theorie

Dienstverleningsmodel

Veel organisaties zijn nog steeds productgericht. Men is vooral trots en enthousiast over de producten en diensten. Wat je dan vaak ook hoort is: “We weten wel wat de inwoner wil” of “Inwoners moeten niet zo zeuren en klagen”! Maar is men ook enthousiast over de inwoner?

De reis naar een unieke en excellente klantbeleving is vaak langer dan men in eerste instantie denkt. Om de optimale klantwaarde te creëren, moet de organisatie een aantal belangrijke fasen doorlopen.

De organisatie bereikt de hoogste klantwaarde door te werken aan de emotionele klantbeleving. Een klantgestuurde organisatie is men niet zomaar van de één op de andere dag. Dat vergt namelijk de benodigde inzet en tijd. De verschillende fasen die we hier behandelen worden over het algemeen vaak in dezelfde context door elkaar heen gebruikt. Echter zijn in klantbeleving kenmerkende verschillen aan te geven. Men kan deze verschillende aanduidingen van klantbeleving dan ook niet zomaar door elkaar heen gebruiken. Klantgericht zonder klantbewustzijn zal dan ook niet gaan werken.

Klantbewust	Klantgericht	Klantgedreven	Klantgestuurd
Binnen – buiten	Binnen – Buiten	Buiten – Binnen	Buiten – Binnen
Bewust worden	Bewust zijn	Actief bewust bezig	Faciliteren & enthousiasmeren
Management centraal	Medewerkers getraind	Klant staat centraal	Klant DNA door BACPAC
Communicatie over producten	Communicatie over diensten	Communicatie over klanten	Communicatie door & met klanten
Dominant IQ	Meer inzet EQ	Dominant EQ	Inzet veelal EQ & SQ
1.0 organisatie			3.0 organisatie

Bron: www.oppertunitygroup.nl

Serviceformules

Met serviceformules leveren we inwoners en ondernemers producten en diensten vanuit hún leefwereld. We bieden hiermee zekerheden, in kwaliteit en efficiency. Een inwoner of ondernemer weet wat hij van ons kan verwachten en kan ons daar ook op aanspreken. Om serviceformules toe te passen op gemeentelijk dienstverlening erkennen we dat de 'gemeentelijke inwoner' meerdere rollen kan hebben.

Komt een inwoner voor een nieuw paspoort? Dan is hij of zij een 'inwoner'. Een ondernemer die aanklopt om samen met de gemeente een initiatief uit te werken, doet dat in de rol van 'partner' van de gemeente. Moet de inwoner een parkeerboete betalen? Dan is de rol van 'onderdaan' van toepassing. En bij een picknick in het park is de inwoner een 'gebruiker'. Bij die rollen horen vijf verschillende formules. De serviceformules zijn toe te passen op alle gemeentelijke producten en door alle medewerkers. Door organisatie breed te denken en werken in serviceformules kunnen we de inwoner en ondernemer altijd hoogwaardige en passende dienstverlening bieden.

Serviceformules dragen dus bij aan het klantgericht, efficiënt en herkenbaar maken van de gemeentelijke dienstverlening. VNG Realisatie werkt samen met gemeenten om het "formule denken" toe te passen op de dienstverlening van gemeenten aan inwoners en ondernemers.

- *Formule denken* is een manier van kijken en werken die veel wordt gebruikt in de commerciële dienstverlening. Formule denken helpt organisaties hun dienstverlening

zo goed mogelijk aan te passen op de behoeften van de uiteindelijke gebruiker: de inwoner.

- *Serviceformules* zijn uitgewerkte concepten voor dienstverlening. Zij zijn gericht op de wensen van de klant, maken dienstverlening en organisatie herkenbaar en maken dienstverlening makkelijk schaalbaar.



FLITS FORMULE

*Eenvoudig,
snel,
standaard,
direct
duidelijkheid*



WEGWIJS FORMULE

*Combinatie van
aantal
producten,
persoonlijk
contact
(meedenken)*



CO-CREATIE FORMULE

*Dragvlak
door samen
nieuwe of
verbeterde
producten te
ontwikkelen*



HANDHAAF FORMULE

*Veilige stad,
fraude wordt
aangepakt,
preventie*



BEHEER FORMULE

*Schoon en
leefbare stad,
samen*

Bron: serviceformules VNG realisatie

Samenvatting inzet van serviceformules:

- Betrekking op de hele gemeentelijke dienstverlening.
- Onveranderlijke en essentiële kernwaarden
- Waarborging van gemeenschappelijke taal tussen afdelingen en ook andere gemeenten
- Soepele samenwerking buiten eigen gemeentelijke organisatie

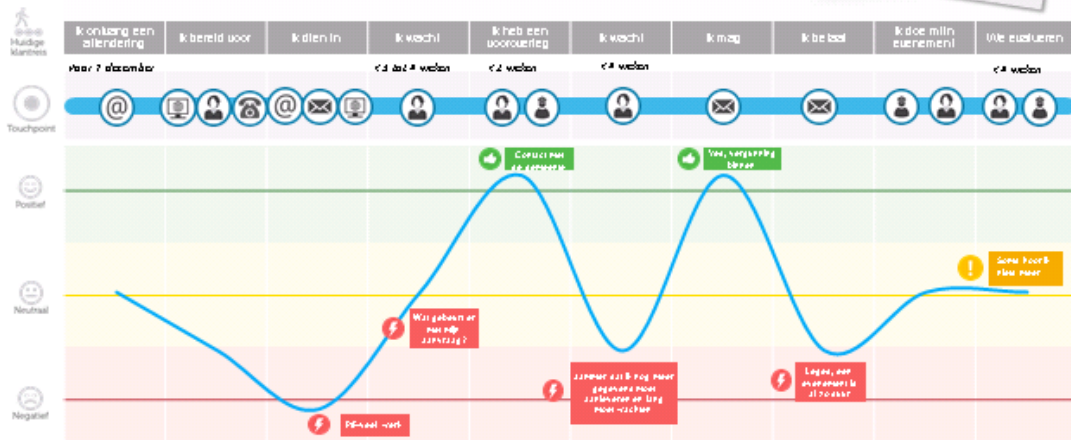
Klantreizen

De reis van een inwoner overstijgt het belang van individuele kanalen en vereist een intensievere samenwerking binnen de organisatie. Ik wil een rijbewijs aanvragen, ik wil graag autorijden; Ik wil een paspoort aanvragen, ik wil graag reizen; ik wil een buurtfeest organiseren etc.

Klantreizen maken ook inzichtelijk waarom je bepaalde procesverbeteringen die je vanuit de systeemwereld bedacht hebt juist niet moet doen. Het kan zijn dat een bepaalde processtap vanuit de systeemkant gezien een verspilling is, maar voor de klant juist heel fijn om te hebben.

Ik wil een evenement organiseren

Gemeente Rijssen-Holten



Wat willen onze inwoners?

Steeds meer inwoners maken gebruik van digitale middelen. Inwoners verwachten ook steeds meer van de gemeente dat zij haar dienstverlening digitaal inricht. Op een eenvoudige manier, net als bij de bestelling van een boek of het doen van een betaling. De inwoner verwacht dat deze diensten gewoon digitaal beschikbaar zijn. Van aanvraag tot vergunning, steeds vaker worden deze trajecten volledig digitaal doorlopen.

Uit een recent onderzoek (februari 2019) onder ons digitale burgerpanel en met enquêtes bij de balie is gekomen dat ruim 48% van de respondenten uit de gemeente Rijssen-Holtten het liefst eenvoudige zaken direct online afhandelt.

Daarnaast geven inwoners aan bij complexere zaken toch de voorkeur te hebben voor persoonlijk contact.

Wat willen onze medewerkers, teammanagers en directie?

De afgelopen maanden zijn er ook vragen gesteld over het thema dienstverlening aan directie, managers en medewerkers van verschillende afdelingen. Uit deze sessies zijn de volgende woorden benoemd door de medewerkers die ze passend vinden bij de dienstverlening van de Gemeente Rijssen-Holten.

- ✓ Snelheid en correctheid
- ✓ Webcare
- ✓ Van buiten naar binnen
- ✓ Pro-actief ipv re-actief
- ✓ Verwachtingen managen
- ✓ Integraal
- ✓ Actief sturen richting digitaal loket
- ✓ Vertel je verhaal
- ✓ Meten van de klantbeleving
- ✓ ICT en proces zijn ondersteunend
- ✓ Kennis is kracht
- ✓ Verschillend kanaal, hetzelfde antwoord
- ✓ Verantwoordelijkheid nemen

Visie op dienstverlening Gemeente Rijssen-Holten

Van trends en ontwikkelen, theorie, naar de wensen van onze inwoners en medewerkers. Op basis van deze informatie is onderstaande visie ontstaan die gezamenlijk is ingevuld door de organisatie. Dienstverlening beleven we immers samen! Er is geen volgorde maar alle woorden die vetgedrukt staan, verdienen structureel aandacht en focus van iedereen. Een visie die geen einddatum heeft maar waar we jaarlijks bij stilstaan om te kijken waar we staan en wat er het jaar erop aandacht verdient.

Visie op dienstverlening “Beleef je samen”

Van klantgericht naar klantgedreven

Wij gaan **pro-actief, snel** en **persoonlijk** onze inwoners faciliteren in zijn/haar vragen.

Bij ieder contactmoment krijgt onze inwoner hetzelfde antwoord.

Hierbij sturen we **pro-actief** richting **digitale dienstverlening**. “Eenvoudige” aanvragen kunnen inwoners straks digitaal doorlopen. Andere aanvragen verwijzen we door of pakken we actief op via **co-creatie**. Door de **klantbeleving te volgen** kunnen we beter inspelen op de **verwachtingen van onze inwoner**.

Intern gericht

Onze dienstverlening is **integraal**. We gaan van **buiten naar binnen** organiseren.

Hierbij staat de **inwoner centraal** en **proces en informatie zijn daarbij ondersteunend**.

We nemen een **gezamenlijke verantwoordelijkheid** hiervoor. Het delen van **kennis, een goede bereikbaarheid en verbinding van data** bij elk contactmoment is hierbij **onze kracht**.

We gaan **pro-actief, snel en persoonlijk** onze inwoners faciliteren in zijn/haar vragen. Bij elk contactmoment krijgt onze inwoner hetzelfde antwoord.

Pro-actief: We pakken de regie op momenten dat het nodig is, maken duidelijke keuzes en nemen onze verantwoordelijkheid. We wachten niet af maar maken zaken direct bespreekbaar als dat nodig is. Hebben we al een tijdje niks van de inwoner gehoord of hebben wij nog iets nodig? Dan komen we in contact. Hierdoor kunnen we vroegtijdig, actuele ondersteuning bieden.

Snel: Inwoners verwachten een snelle respons. We houden de afhandeltijden en wachttijden voortdurend in de gaten. Bij elk contactmoment zorgen we voor de verwachte respons die we ook richting de inwoner communiceren.

Persoonlijk: Iedere medewerker is het visitekaartje van Rijssen-Holten. Ons contact met de inwoner is persoonlijk. Bij elk contactmoment gaan we in gesprek met de inwoner om de vraag te begrijpen en proberen we deze direct op te lossen of door te verwijzen. We houden de inwoner persoonlijk op de hoogte.

Hierbij sturen we pro-actief richting **digitale dienstverlening**. Eenvoudige aanvragen kunnen klanten straks digitaal doorlopen. Andere aanvragen gaan we goed doorverwijzen of pakken we op via **co-creatie**.

Digitale dienstverlening:

We gaan actief inzetten op de digitale dienstverlening vanuit de inwoner. Samen met onze inwoner richten we de meeste eenvoudige (aan)vragen digitaal in. Dit proces loopt van aanvraag tot afronding digitaal. Inwoners kunnen op elk moment digitaal hun eigen gegevens inzien, aanvragen en wijzigen via MijnRijssen-Holten en/of MijnOverheid.

Co-creatie:

Als een inwoner of ondernemer een idee heeft dat een maatschappelijk belang dient, kan het rekenen op samenwerking met ons. We zijn “partners” van elkaar. Het initiatief kan van beide kanten komen. Vanuit de “ja, mits” kijken we naar de mogelijkheden om het idee/initiatief te ondersteunen en stimuleren.

Door de *klantbeleving te volgen* kunnen we beter inspelen op de *verwachtingen* van onze inwoner.

Klantbeleving volgen:

We gaan actief onze inwoner vragen wat zij vinden van onze dienstverlening. Door het meten van de beleving, door de feedback op te volgen en verbeteringen te doen, werken we continu aan een betere klantbeleving richting onze inwoners.

Verwachtingen managen:

We zijn duidelijk naar onze inwoner. We hebben inzicht in hun vragen, wat ze willen en wat zo ook niet willen. We hebben inzicht in de klantcontactmomenten en we zorgen dat we de contacten opvolgen. Onze ambitie is om 80% van alle vragen direct te beantwoorden.

Onze dienstverlening is *integraal*. We gaan van *buiten naar binnen* organiseren. Hierbij staat de *inwoner centraal* en *proces en informatie* zijn daarbij ondersteunend.

Integraal:

We gaan samenwerken vanuit een opgave of vraag en vanuit de bedoeling van de regels. De vraag van de inwoner is leidend, niet de systemen van de overheid. Het proces is gericht op het mogelijk maken van het initiatief ('ja, mits').

Buiten naar binnen:

We luisteren naar onze inwoners en zijn dichtbij als de energie er is. We vertalen deze signalen naar beleid en duidelijk acties. Deze acties communiceren we naar onze inwoners.

Inwoner centraal:

We gaan niet alles doen voor onze inwoner. Maar dat wat we doen, doen we voor de inwoner. We pakken onze rol en zorgen dat we zaken regelen, doorverwijzen of (digitaal) oplossen. Door inwoners te betrekken bij het proces blijft de inwoner centraal staan.

Proces en informatie zijn ondersteunend:

We richten ons op de vraag van de inwoner en kiezen systemen en processen die ons hierbij helpen en ondersteunen. We blijven kritisch kijken of de informatie en processen bijdragen aan ons doel voor de inwoners.

We nemen een **gezamenlijke verantwoordelijkheid** hiervoor. Het delen van **kennis, een goede bereikbaarheid en verbinding van data** bij elk contactmoment is hierbij onze kracht.

Gezamenlijke verantwoordelijkheid:

We nemen een gezamenlijke verantwoordelijkheid in het goed afhandelen van de inwonervraag. Dit betekent dat we duidelijk kunnen uitleggen waarom we bepaalde keuzes maken, we elkaar op tijd informeren, de voortgang melden, staan voor wat we zeggen en knelpunten zo snel mogelijk gezamenlijk te bespreken en terug te koppelen richting de inwoner.

Kennis delen:

Kennis delen is onze kracht. We zetten onze kennis in om te leren, groeien, verbeteren en te innoveren. Onze ambitie is om 80% van alle vragen direct te beantwoorden.

Een goede bereikbaarheid:

Een goede bereikbaarheid op elk contactmoment is belangrijk voor onze inwoner. Per contactmoment bepalen we hoe wij omgaan met onze bereikbaarheid. Hiervoor maken we afspraken en deze communiceren we duidelijk naar onze inwoner. Regelmatig toetsen we onze afspraken richting onze inwoner. .

Verbinding van data:

We zetten onze informatie die we hebben in om de inwoner zo goed mogelijk te informeren. Dit betekent dat we ze niet meerdere malen gaan vragen naar gegevens die wij al in ons bezit hebben. We gaan hierdoor op een andere manier met digitale informatie om.