gemeente BERGEN

MEMO van college aan de raad

datum	:	14 augustus 2012
aan	:	Gemeenteraad
van	:	College
onderwerp	:	Voortgangsrapportage "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”
Portefeuillehouder:		Aletta Hekker
Inlichtingen bij:		Han Eshuijs

Aanleiding
De raad heeft op 2 februari 2012 de visie en het implementatieplan "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening" vastgesteld. Daarbij is besloten om aan de raad halfjaarlijks te rapporteren over de voortgang van het project.

Kernboodschap
Ons college informeert uw raad met deze memo over de voortgang van het project "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening".

Voortgangsrapportage
Het project “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening” kent 5 deelprojecten, te weten:

1. Het opzetten en inrichten van het Klantcontactcentrum (KCC) volgens een groeimodel.
2. Vernieuwing van de gemeentelijke website inclusief de digitale dienstverlening.
3. Human Resource Management (HRM).
4. Schriftelijke communicatie met klanten (formulieren, brieven, folders, email).
5. Meten, weten en verbeteren.

De deelprojectplannen hebben een looptijd tot en met 2015 en zijn voor 2012 en 2013 concreet ingevuld met een werkplan.
Deze werkplannen worden periodiek bijgesteld en zullen naarmate de tijd vordert ook voor 2014 en 2015 steeds concreter worden.
Voor 2012 is een begroting van € 155.000,-- vastgesteld.
In de begroting 2013 worden de kosten voor 2013 en volgende jaren opgenomen.

De stand van zaken per deelproject tot medio juli 2012.

1. KlantContactCentrum(KCC).

1.1. Keuze producten en diensten in KCC

De telefonische aanvragen, de aanvragen die per e-mail binnenkomen en de mondelinge vragen aan de balie voor/over producten en diensten worden vanaf 1 maart 2012 geïnventariseerd.
Deze inventarisatie wordt geanalyseerd op aantal en inhoud.
Op basis van die analyse wordt een keuze gemaakt voor de producten en diensten die kunnen worden afgehandeld in het KCC.

1.2. Beschrijven servicenormen

Aan de gekozen producten en diensten worden kwantitatieve en kwalitatieve servicenormen gekoppeld. Deze servicenormen en bijbehorende prestatie-indicatoren worden vastgelegd in het Kwaliteitshandvest en getoetst op realiteit en haalbaarheid.

1.3. Implementatie KCC applicatie

Na een aanbestedingstraject is een nieuw klantbegeleidingssysteem aangekocht om de klant optimaal te bedienen, personeel en middelen effectief en efficiënt in te zetten en de juiste managementrapportages op het gebied van wacht- en afhandelingtijden te kunnen leveren.
Met dit nieuwe systeem kunnen de klanten ook via de website een afspraak maken voor baliebezoek. In oktober 2012 is het nieuwe systeem operationeel.

Om te oriënteren op de inrichting van het KCC zijn gesprekken gevoerd met leveranciers van KCC applicaties en heeft de projectgroep bezoeken gebracht aan andere gemeenten op zoek naar best practices.

1.4. Nieuwe telefooncentrale

Er is in het eerste halfjaar van 2012 onderzoek gedaan naar de mogelijkheden van een nieuwe telefooncentrale. Daarvoor zijn andere gemeenten bezocht om ervaringen uit te wisselen.

2. Website en digitale dienstverlening

2.1. Nieuwe website

De projectgroep stelt uitgangspunten op voor de nieuwe website, mede op basis van de analyse van de huidige site. Hiervoor is een externe deskundige aangetrokken:
De site dient te voldoen aan de webrichtlijnen. Hierdoor komen wij in aanmerking voor het Waarmerk Drempelvrij, het kwaliteitsmerk voor toegankelijke sites.
In de planning was opgenomen om dit per 1 oktober 2012 gerealiseerd te hebben. Dit blijkt niet haalbaar.
Onze Productencatalogus(PDC) voldoet namelijk niet aan de webrichtlijnen en moet vervangen worden. Deze vervanging hangt samen met de keuze voor een KCC-applicatie, die in 2013 gepland staat. De planning schuift daardoor op.

2.2. Webbeheerplan

Het webbeheerplan is in ontwikkeling en wordt in de tweede helft van 2012 vastgesteld.

3. HRM

3.1. Verandertraject, bewustwording, communicatie

Cultuurverandering(= verandering van gedrag) maakt onderdeel uit van de organisatieontwikkeling.
Voor het verandertraject zijn gesprekken gevoerd met externe deskundigen. Deze gesprekken bieden input voor een plan dat in het 4^{e} kwartaal wordt opgesteld in samenhang met een introductieprogramma voor nieuwe medewerkers en managementontwikkeling.

3.2. Opleidingsbeleid

Het Opleidingsbeleid is op 5 juli 2012 in formeel overleg van de Ondernemingsraad (OR) besproken. De definitieve reactie van de OR op het instemmingverzoek wordt afgewacht.

3.3. Werving en selectie

De Nota Werving en Selectie is opgesteld en door de OR op 5 juli 2012 besproken. Ons college is in afwachting van vragen en opmerkingen. Verdere behandeling vindt plaats in het formeel overleg van de OR in september 2012.

4. Schriftelijke communicatie

4.1. Communicatiewijzer en protocollen

De Communicatiewijzer, inclusief de telefoonwijzer, is in juli 2012 vastgesteld.
Op 12 september 2012 is een startbijeenkomst voor de introductie van de Communicatiewijzer.
De Email- en Social media protocollen worden eerst aan de OR voorgelegd waarna ons college de protocollen vaststelt.

4.2. Standaard brieven

De inventarisatie van de standaard brieven en formulieren is gereed. De richtlijnen voor klantgericht communiceren zijn vastgesteld in de Communicatiewijzer. Het aanpassen van de standaard brieven en formulieren is gepland van oktober 2012 tot de zomer 2013.

4.3. Scholing

Er is een aanbestedingstraject doorlopen en een keuze gemaakt voor een opleidingsinstituut voor de cursus klantgericht communiceren en corresponderen. Deze cursus is gepland van oktober 2012 tot en met februari 2013.

5. Meten, weten, verbeteren

In het voorjaar hebben we deelgenomen aan de Benchmark Publiekszaken en de burgerpeiling Waarstaatjegemeente.nl. De definitieve rapportages komen beschikbaar in november 2012.

6. Communicatie

6.1. Badge

Het is voor onze klanten van belang dat onze medewerkers herkenbaar zijn. Alle medewerkers van onze gemeente hebben een persoonlijke badge ontvangen met naam en logo van onze gemeente. Zij gebruiken deze badge bij alle klantcontacten.

6.2 Beeldmerk en dienstverlening

Er is een beeldmerk ontwikkeld voor het project. Dit beeldmerk is in eerste instantie voor intern gebruik en heeft als doel het project en dienstverlening in het algemeen herkenbaar onder de aandacht te brengen van de medewerkers. We gebruiken het op documenten die gaan over dienstverlening (bv de communicatiewijzer) en vervolgens op promotiemateriaal.

6.3 Interne communicatie

In het personeelsblad WIJ is in juli een artikel geplaatst over de projecten Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening. Daarnaast worden medewerkers via intranet op de hoogte gehouden van de ontwikkelingen.

Financiële stand van zaken
In de programmabegroting is voor de uitvoering van de vijf deelprojectplannen en het algemene communicatieadvies een budget opgenomen van € 155.000.
Tot medio juli 2012 is hiervan € 30.000 besteed. Het resterende bedrag is, verdeeld over de diverse deelprojecten, als verplichting opgenomen.
Hiervan zal naar de huidige inzichten € 84.000 worden besteed aan :

- Het beschrijven van processen € 13.000
- Inhuur t.b.v. website € 20.000
- Cursus klantgericht schrijven € 35.000
- Cultuurontwikkeling € 10.000
- Ingang website t.b.v. meten gegevens € 6.000

Aan het einde van het jaar resteert naar verwachting € 41.000. Dit heeft vooral te maken met het later installeren van een nieuwe website dan aanvankelijk gepland (zie onder 2. Website en digitale dienstverlening).
In het derde kwartaal wordt meer duidelijk over de definitieve besteding van het budget in 2012. Ook zal er dan meer inzicht zijn in de wijze waarop het budget van 2013 wordt besteed. Afhankelijk hiervan wordt een verzoek tot overheveling gedaan van het resterende budget voor 2012 naar 2013.