

MEMO van college aan de raad

datum : 10 mei 2011
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Visie dienstverlening
Portefeuillehouder : Burgemeester H. Hafkamp
Inlichtingen bij : Saskia Remmelts/Bert Brouwer

Aanleiding

In het kader van de actieve informatieplicht brengen wij uw raad graag op de hoogte van de plannen om uitvoering te geven aan de ambities zoals geformuleerd in het collegeprogramma voor de verdere ontwikkeling en verbetering van de dienstverlening. In dat verband stellen wij u voor dat nog voor het zomerreces gesprekken worden gearrangeerd tussen woordvoerders van de verschillende fracties en onze externe projectleider in deze.

Ontwikkeling van de dienstverlening

Het collegeprogramma 2010-2014 geeft hoge prioriteit aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening in onze gemeente (programma 3 Dienstverlening). Ook in de programmabegroting 2011 zijn de ontwikkelingen over dienstverlening opgenomen. Een belangrijk uitgangspunt, dat al in 2010 extra aandacht heeft gekregen, is het meedenken met inwoners en bedrijven. "Wij leveren, producten en diensten, mits" gaat boven "wij kunnen (wettelijk) niet leveren, tenzij". In de programmabegroting 2011 is concreet opgenomen dat een startnotitie en een projectplanning voor een KCC wordt opgesteld.

De genoemde ambities in het collegeprogramma en de programmabegroting sluiten aan bij het landelijke beleid voor de ontwikkeling van zogenaamde Klantcontactcentra (KCC). Dit beleid voorziet erin dat in 2015 het gemeentelijke KCC nagenoeg alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) moet kunnen afhandelen.

Visie dienstverlening

Om uitvoering te geven aan bovenstaande ambities is binnen onze gemeente recent een project gestart onder de titel 'Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening'. In 2011 wordt de eerste fase van dit project gerealiseerd, namelijk het formuleren van een visie op dienstverlening en een plan van aanpak voor de komende jaren. Een en ander laat overigens onverlet dat ook in 2011 de dienstverlening al verder zal worden verbeterd, onder meer op basis van het rapport 'Waar staat je gemeente.nl'. Hierover informeert ons college uw raad separaat.

Betrokkenheid van de raad

Voor het maken van een goede visie en dito plannen is betrokkenheid van de raad van groot belang. De raad stelt immers de kaders en beslist ook over benodigde middelen.

Om die reden vinden wij het opportuun om nog voor het zomerreces gesprekken te laten plaatsvinden tussen de woordvoerders van de verschillende fracties en onze extern projectleider, de heer A.H. Brouwer. In deze gesprekken zal de heer Brouwer de woordvoerders bevragen op de visie die zij hebben op de dienstverlening van de gemeente Bergen. Het betreft hierbij zowel de huidige dienstverlening als de gewenste. (Zie ook bijlage 2).

In het kader van dit project zal de heer Brouwer ook gesprekken aangaan met medewerkers uit de ambtelijke organisatie en zich verdiepen in de waardering die klanten hebben van de dienstverlening. Deze wordt verwerkt bij het schrijven van de concept visie – en implementatieplan. In het derde en vierde kwartaal van 2011 spreken wij hierover graag met u verder.

Voorstel

Op basis van het bovenstaande stellen wij aan uw raad voor dat elk van de fracties de afspraak maakt dat de woordvoerder dienstverlening het gesprek met de heer Brouwer zal gaan voeren.

Bijlagen (beschikbaar op het Raadsinformatiesysteem)

1. Projectplan “Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”.
2. Passage uit ‘*Gemeente heeft Antwoord*’© Het Klant Contact Centrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid¹.

¹ Deze publicatie (http://www.antwoord.nl/binaries/antwoord/pdf/gemeente_heeft_antwoord.pdf) is in 2007 verschenen in opdracht van de Vereniging van Directeuren van Publieksdiensten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.

Projectplan

Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	3
2	Tot dusverre....	3
3	Bestuurlijke opdracht.....	3
4	Projectbeschrijving.....	4
5	Plannen	4
6	Projectorganisatie.....	4
7	Planning en producten	5
8	Budget en inzet ambtelijke uren.....	6
9	Communicatie.....	6
10	Risico's en beheermaatregelen.....	6

1 Inleiding

De gemeente Bergen wil de kwaliteit van de dienstverlening verder verbeteren en ontwikkelen. Klantwensen zijn immers voortdurend aan veranderingen onderhevig, mede door de ontwikkeling van ICT. Bergen wil hier op een pro actieve en klantgerichte wijze inspelen. Dat vraagt om een regelmatige herijking, gebaseerd op een heldere visie op dienstverlening. We realiseren ons dat plannen maken anders is dan enkele jaren geleden. Kon je vroeger met gerust hart een vijfjarenplan maken en stap voor stap uitrollen, tegenwoordig is de houdbaarheid vaak maar enkele jaren. Dat wordt veroorzaakt doordat het tempo van veranderingen in onze samenleving enorm is toegenomen. Voor de planvorming betekent dat dat er een voor meerdere jaren houdbare visie op dienstverlening zal worden geformuleerd, en dat het daarop gebaseerde plan van aanpak regelmatig zal worden herzien en aangepast aan nieuwe ontwikkelingen.

In dit projectplan beschrijven we het proces om te komen tot een visie en plan van aanpak voor verdere verbetering van de dienstverlening van de gemeente Bergen. In dit proces hebben we elkaar binnen de organisatie nodig, voor het genereren van goede ideeën en draagvlak. In dit projectplan zijn dan ook een groot aantal gelegenheden benoemd om mensen te bevragen op hun ideeën. De bedoeling is namelijk dat het echt 'Bergense' documenten worden, die bekend zijn en gedragen worden door het bestuur en de medewerkers. Deze aanpak maakt het tot een dynamisch en spannend proces, en zal uiteindelijk resulteren in goede en gedragen documenten.

2 Tot dusverre....

Het Collegeprogramma 2010-2014 geeft hoge prioriteit aan de verdere ontwikkeling van de dienstverlening in onze gemeente. Letterlijk staat hierover in programma 3 onder meer het volgende: *'Een correcte en klantgerichte dienstverlening is voor ons het uitgangspunt'* en verderop: *'Eén van de uitgangspunten uit de inleiding van het coalitieakkoord is een dienstbaar openbaar bestuur. Onderdeel hiervan is een betere dienstverlening en grotere zichtbaarheid, het gebruik van nieuwe media, de invoering van accountmanagers en door te werken via de één loketgedachte.'*

Nog verder lezen we:

'Ook speelt de invoering van digitale dienstverlening als onderdeel van de E-overheid; de uitvoeringsagenda om te komen tot een elektronische overheid. Gemeenten moeten in 2015 de toegangspoort voor alle overheidsinformatie zijn. Er wordt een visie op digitale dienstverlening ontwikkeld en er wordt een startnotitie en een projectplanning gemaakt voor het inrichten van een klantcontactcentrum (KCC) antwoordconcept 2015'

In de programmabegroting 2011 zijn de ontwikkelingen over dienstverlening opgenomen. Een belangrijk uitgangspunt, dat al in 2010 extra aandacht heeft gekregen, is het meedenken met inwoners en bedrijven. "Wij leveren, producten en diensten, mits" gaat boven "wij kunnen (wettelijk) niet leveren, tenzij".

De genoemde ambities in het collegeprogramma en de programmabegroting sluiten aan bij het landelijke beleid voor de ontwikkeling van zogenaamde Klantcontactcentra (KCC). Dit beleid voorziet erin dat in 2015 het gemeentelijke KCC nagenoeg alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) moet kunnen afhandelen.

3 Bestuurlijke opdracht

In het collegeprogramma is vastgesteld dat in 2011 de werking van het dienstverleningsconcept wordt onderzocht en verder aangescherpt. In de programmabegroting 2011 is concreet opgenomen dat een startnotitie en een projectplanning voor een KCC wordt opgesteld.

4 Projectbeschrijving

4.1 Projectnaam

Het project heeft de titel: Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening.

4.2 Projectresultaat

Het resultaat is in drie onderdelen te verdelen, namelijk twee documenten en een hoge mate van commitment binnen de organisatie:

a. Het eerste document bevat de visie van de gemeente Bergen op dienstverlening. De visie maakt duidelijk waar de gemeente Bergen voor staat en naartoe wil. Dit document is (1) richtinggevend en (2) fungeert als bron van inspiratie.

Het wordt een echt 'Bergens' document, dat past bij de specifieke kenmerken van onze gemeente (incl. de demografische samenstelling). In de visie zal veel aandacht uitgaan naar ontwikkeling van e-dienstverlening.

b. Het tweede document is het plan van aanpak. Dit document beschrijft wat we concreet gaan doen om de visie te realiseren. Ook beschrijft het de randvoorwaarden waaraan voldaan moet worden. Ook in het plan van aanpak zal veel aandacht uitgaan naar de ontwikkeling van e-dienstverlening.

c. Het gaat in dit proces om meer dan alleen maar documenten. Het gaat pas werken als de medewerkers zich van harte sterk willen maken om de doelen en resultaten daadwerkelijk te gaan realiseren. Daarom zal tijdens het proces veel geïnvesteerd worden in de interactie met allerlei stake holders binnen en buiten de organisatie (zie ook paragraaf 3). Dat leidt tot betere plannen (ambitieuw en realistisch) en tot een hoge commitment.

5 Plannen

Bij de visievorming worden de volgende ontwikkelingen en beleid als input in het project betrokken:

- Speerpunten uit het collegeprogramma 2010-2014.
- Evaluatie Wijkgericht werken.
- Jaarverslag Klachten 2010.
- Resultaten Waarstaatjegemeente.nl.
- Visie Informatievoorziening.
- Landelijk beleid Klantcontactcentra.

6 Projectorganisatie

De projectorganisatie bestaat uit een projectgroep en een klankbordgroep "de bende van 7-4". Het opstellen van de visie Dienstverlening en het plan van aanpak om deze visie te bereiken wordt opgesteld door de heer Bert Brouwer van Acta-adviesbureau.

Projectgroep

Opdrachtnemer (gedelegeerd): Saskia Remmelts (teamleider Publieksdiensten)

Projectleider: Bert Brouwer (Acta –Adviesbureau)

Projectondersteuning: Tineke Ruiter (Publieksdiensten)

Klankbordgroep "de bende van 7-4"

In deze klankbordgroep zijn de volgende leden vertegenwoordigd:

Afdeling Bedrijfsvoering & Control

Angela Bos: klachtencoördinator

Barbara Manjang: webmaster

Jan Belleman: eerste medewerker Financieel en bedrijfsvoeringsadvies

Wilma Bosscha: eerste medewerker Bureau Communicatie

	mede als input voor Perspectiefnota en Begroting 2012; * gesprek met de bende van 7-4: uitwisselen bevindingen en conclusies. * bespreking met de portefeuillehouder en in het MT. Eindresultaat: door opdrachtgever vastgesteld document met beschrijving externe ontwikkelingen en kansen daaruit * communicatiemoment met de organisatie op Intranet.	Juli
Stap 4	<i>Brug naar de visie en plan van aanpak;</i> * een spetterend dagdeel met de bende van 7-4, enkele managers en collegeleden, met highlights, een leuke spreker, een creatieve aanpak; * thema avond voor commissieleden; * terugkoppeling in MT en eventueel bestuurlijke terugkoppeling. Eindresultaat: concrete bouwstenen voor de visie op dienstverlening en het plan van aanpak * communicatiemoment met de organisatie.	September September
Stap 5	<i>Verder werken (schrijven) aan visie en plan van aanpak;</i> * schrijven; * overlegmoment met de bende van 7-4 Eindresultaat (7 oktober): concept visie en plan van aanpak (incl. financiële, organisatorische en ICT-consequenties) * terugkoppeling in MT en eventueel bestuurlijke terugkoppeling;	September - oktober
Stap 6	Behandeling in de algemene raadscommissie	November
Stap 7	Besluitvorming in de raad (visie)	December
Stap 8	Vaststelling plan van aanpak door opdrachtgever	December

8 Budget en inzet ambtelijke uren

8.1 Projectkosten

De beschikbare middelen voor het doen van onderzoeken of andere activiteiten zijn beperkt. De inzet is om in dit project van dit 'nadeel' een 'voordeel' te maken (vrij naar Cruijff), door gebruik te maken van creativiteit en enthousiasme van mensen. Voor het organiseren van enkele bijeenkomsten, het inzetten van een stagiaire (voor bijvoorbeeld een onderzoekje) of het inhuren van een spreker is naar schatting in de periode tot 31 december een bedrag van € 2.500,- nodig.

8.2 Personele inzet

De tijdsinvestering voor de klankbordgroep "bende van 7-4" is 3 tot 4 dagdelen per persoon tot 15 juli 2011.

De tijdsinvestering van de externe projectleider Bert Brouwer: raming van 1,5 dagen per week, in de periode tot 15 juli (totaal: 156 uur). De tijdsinvestering in de periode daarna wordt nader bepaald in overleg met opdrachtgever.

De tijdsinvestering van de projectondersteuning: raming van 2 dagen per week tot 15 juli (totaal: 192 uur). Van half juli tot en met december gemiddeld 1 dag per week (176 uur). Deze urenbelasting valt binnen de reguliere werkzaamheden.

9 Communicatie

Bureau Communicatie adviseert over de communicatie van dit project.

10 Risico's en beheermaatregelen

Commitment van de raad, college, het MT en de ambtelijke organisatie is noodzakelijk voor het slagen van dit project. Het MT kan anticiperen door activiteiten in de afdelingsplannen 2012 op te nemen en het benodigde budget te reserveren om mogelijk investeringen te kunnen doen.

BIJLAGE 2

Passage uit 'Gemeente heeft Antwoord'© Het Klant Contact Centrum van gemeenten als frontoffice voor de hele overheid¹

Begin 2004 heeft de VNG de commissie Gemeentelijke Dienstverlening (commissie Jorritsma) ingesteld om een bijdrage te leveren aan de discussie over de verbetering van de gemeentelijke dienstverlening. In juni 2005 presenteerde deze commissie de visie op de dienstverlening in 2015. De kern van deze visie luidt:

Het Klant Contact Centrum (KCC) van de gemeente wordt het unieke portaal waar burgers, bedrijven en instellingen terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid en daarmee samenhangende producten en diensten van de ketenpartners.

De consequentie van deze visie is dat in 2015 het gemeentelijke KCC nagenoeg alle vragen van burgers, bedrijven en instellingen aan de overheid en ketenpartners via alle kanalen (fysieke loket, internet, balie, telefoon en post) moet kunnen afhandelen. Deze visie is door het kabinet in het persbericht van de ministerraad van 8 juli 2005 omarmd. Ook de VDP heeft de ambitie van de commissie Jorritsma overgenomen en deze op 17 maart 2006 aangevuld met:

Uiterlijk in 2015 is op basis van de behoefte en logica van de burger sprake van een sterk gedigitaliseerde en burgergerichte publieke dienstverlening waarbij 80% van de eerste contacten met de burger direct wordt afgehandeld door de gemeente.

Deze ambities sluiten naadloos aan bij de verklaring van het overhedenoverleg (rijk, provincies, gemeenten en waterschappen) over de elektronische overheid. In deze verklaring wordt afgesproken om tempo te maken met het realiseren van de elektronische overheid. De bovengenoemde ambities sluiten tevens aan bij de plannen van gemeenten zelf. Veel bestuurders en ambtenaren beseffen dat de dienstverlening professioneler kan én moet. De waardering van burgers voor de overheidsdienstverlening wordt mede bepaald door de dienstverlening die zij elders krijgen. 'Als ik 's avonds vragen kan stellen over mijn pensioen of op internet mijn banksaldo kan zien waarom moet ik dan nog naar een gemeentelijk loket om mijn vergunning aan te vragen?' Gemeenten willen daarom de komende jaren investeren om het aantal elektronische producten en diensten te vergroten, de bereikbaarheid te verbeteren en de samenwerking met andere ketenspelers te professionaliseren.

¹ Deze publicatie (http://www.antwoord.nl/binaries/antwoord/pdf/gemeente_heeft_antwoord.pdf) is in 2007 verschenen in opdracht van de Vereniging van Directeuren van Publieksdiensten en de Vereniging van Nederlandse Gemeenten.