

Presentatie 6 september 2011



## 'Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening'

### Huidige situatie Externe ontwikkelingen

Door Bert Brouwer




## Waarom dit project?

Collegeprogramma 2010-2014:

*'... Betere dienstverlening en grotere zichtbaarheid, het gebruik van nieuwe media, invoering accountmanagers en de één loketgedachte'*



## Planning

April t/m juli 2011:  
beschrijving huidige situatie en externe ontwikkelingen

Augustus t/m november 2011:  
ontwikkelen visie op dienstverlening en voorbereiden implementatieplan t/m 2015

December 2011:  
vaststellen visie door Raad

2012 t/m 2015:  
implementatie



## Gevolgde werkwijze

- Interviews met 44 personen (uit raad, college, M.T., medewerkers, burgers, bedrijven, instellingen)
- Interne documenten bestudeerd
- Werkbezoek gemeente Langedijk
- Interne klankbordgroep



## Enkele cijfers over onze dienstverlening (2010)

- 320 producten en diensten
- 44.000 inkomende telefoontjes
- 67.000 bezoekers op de website
- 1604 meldingen openbare ruimte
- 18.000 inkomende e-mails
- 24.000 bezoekers gemeentehuis



## Wat gaat goed maar kan nog beter?

Stijging klantwaardering in landelijk onderzoek (rapportcijfer 7,5 in 2010 t.o.v. 7,1 in 2008)

Hoge waardering voor de vriendelijkheid en toegankelijkheid van medewerkers, in het bijzonder aan de balie

Afnemend aantal gegronde klachten (45 in 2010 t.o.v. 60 in 2009)



### Wat kan beter ? (hoofdpunten)

Dienstverlening gaat soms over te veel schijven  
(doorverbinden, terugbellen, wachten i.p.v. direct helpen)

Website is op veel punten niet gebruiksvriendelijk  
(niet altijd actueel, zoekfunctie, persoonlijke internetpagina)

Telefonische bereikbaarheid laat te wensen over



Uitgaande brieven/mails laten te lang op zich wachten,  
formuleringen zijn vaak te ambtelijk

Medewerkers verdiepen zich bij complexe vragen te  
weinig in de 'vraag achter de vraag' en komen zo niet  
tot een oplossing voor de klant



### Externe ontwikkelingen

Visie van de VNG:  
Gemeenten hebben in 2015 een klantcontactcentrum waar klanten  
terecht kunnen voor alle producten en diensten van de overheid,  
één loket

Benchmarking, via instrumenten als [www.waarskijnterijnges.nl](http://www.waarskijnterijnges.nl)

Zaakgericht werken

Persoonlijke internetpagina

ICT: social media, software t.b.v. dienstverlening

Modernisering GBA



### Conclusie

Wij staan voor de uitdaging om de dienstverlening verder te  
verbeteren en ontwikkelen

Stilstand is achteruitgang; geen optie

Binnen de organisatie (bestuur, management, medewerkers)  
bestaat veel visie en enthousiasme om met de dienstverlening  
aan de slag te gaan



### Wat is nodig?

Visie op dienstverlening met daarin een aansprekende ambitie

Managementsturing meer richten op dienstverlening,  
gebaseerd op de visie

Ontwikkelen digitale dienstverlening

Inrichten Klantcontactcentrum

HRM beleid aanpassen

Zaakgericht werken



### Wat is nog meer nodig?

Citaat:  
*'als het MT de kar trekt, dan geven wij vanuit de raad wel een duwtje'*