

MEMO van college aan de raad

datum : 5 maart 2013
aan : Gemeenteraad
van : College
onderwerp : Voortgangsrapportage "Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening"
Portefeuillehouder: A. 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. Dit is de rapportage over de periode augustus 2012 – februari 2013.

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 einde 2015.

De stand van zaken per deelproject medio februari 2013

1. Het opzetten en inrichten van het Klantcontactcentrum (KCC) volgens een groeimodel

1.1 Keuze producten en diensten in het KCC

- Met behulp van de acht processen die het Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten (KING) heeft benoemd is een groot deel van de processen in 2012 met een 'KCC-bril' in kaart gebracht. Het betreft de volgende hoofdprocessen: vergunningen, subsidies, inkomens- en maatschappelijke ondersteuning, meldingen, bezwaren, publieke producten, klachten en verzoeken & aangiften. In het eerste kwartaal 2013 ronden we deze inventarisatie af (het betreft een dynamisch document).
- Met ingang van oktober 2012 registreren we inkomende mail op de algemene e-mailbox (info@bergen-nh.nl) naar onderwerp en op aantallen. In een periode van drie maanden zijn ruim 1.800 mails ontvangen. Met deze registratie is het beeld over de producten en diensten via de verschillende kanalen redelijk compleet geworden.

- In 2012 is de registratie van “Gevonden en verloren voorwerpen” overgeheveld van de politie naar de gemeente. Deze taak is binnen de bestaande formatie ingebed in het toekomstig KCC. In 2012 zijn 430 meldingen verwerkt.
- De projectleider KCC heeft presentaties gehouden op verschillende afdelings- en teamoverleggen, voor het MT en de OR als informatievoorziening en om bewustwording en betrokkenheid voor dienstverlening te creëren.

1.2 Beschrijven servicenormen

Voor de resultaten in 2012 wordt verwezen naar deelproject 5 ‘Meten, weten en verbeteren’.

1.3 Afstemmen formatie kwalitatief en kwantitatief op behoeften KCC

Het afstemmen van de formatie start in het tweede kwartaal van 2013 als de keuze voor de producten en diensten is gemaakt (zie 1.1).

1.4 Implementatie KCC applicatie

Klantbegeleidingssysteem

Bij Publieksdiensten is een nieuw klantbegeleidingssysteem geïmplementeerd met een ledscherm in de publiekshal. Onze klanten vinden op het scherm het klantnummer en aan welke balie zij geholpen worden. We gebruiken het scherm ook om onze klanten in het kort te informeren wat er in onze gemeente gebeurt, welke werkzaamheden er plaatsvinden of welke evenementen er komen. Met het systeem hebben we inzicht in de wachttijden van de klanten, de afhandelingstijd en kunnen we de bezetting van de balies daarop afstemmen. Vanaf maart 2013 gaan we op afspraak werken. De klanten kunnen via de website een afspraak maken voor een bezoek aan de balie. Onze klanten kunnen ook terecht tijdens de openingstijden zonder een afspraak te maken.

Klantcontactstelsysteem

Een programma van eisen is opgesteld voor een Klantcontactstelsysteem. De aanbesteding is gedaan en een leverancier heeft een presentatie gegeven. Binnenkort maken we de keuze voor het systeem en de leverancier.

1.5 Nieuwe telefooncentrale

In november 2012 is gestart met het opstellen van een programma van eisen voor een nieuwe telefonie-oplossing. In het programma van eisen wordt “het nieuwe werken” meegenomen. We maken hierbij gebruik van de expertise van een externe adviseur.

2. Vernieuwing van de gemeentelijke website inclusief de digitale dienstverlening

2.1 Nieuwe website

De projectgroep heeft in 2012 uitgangspunten opgesteld voor de nieuwe website. De belangrijkste uitgangspunten zijn dat de website fors minder pagina's krijgt, is gebaseerd op de onderwerpen waar de bezoeker voor op de website komt (de zgn. toptaken), een goede zoekfunctie heeft en voldoet aan de webrichtlijnen. Hiermee komen wij in aanmerking voor het Waarmerk Drempelvrij, het kwaliteitsmerk voor toegankelijke sites. De leverancier van de productencatalogus (PDC) kon de PDC niet aanpassen aan de webrichtlijnen waardoor de PDC eind 2012 vervangen is. In de aangepaste planning is opgenomen dat de nieuwe website eind 2013 gereed is en dan volledig voldoet aan de webrichtlijnen.

2.2 Webbeheerplan

Eind 2012 zijn een visiedocument en een webbeheerplan opgesteld. Deze documenten beschrijven op welke manier we de website gaan beheren en waar de verantwoordelijkheden in de organisatie liggen. De actualiteit van de nieuwe website wordt gewaarborgd door een

webredactieteam samen te stellen en op alle afdelingen webcorrespondenten te benoemen die verantwoordelijk zijn voor de informatie op de website. De organisatie hiervan is in gang gezet.

3. Human Resource Management (HRM)

3.1 Verandertraject, bewustwording, communicatie

De cursus klantgericht schrijven, de kerstbijeenkomst en de ontwikkeling van de collectieve ambitie zijn als bouwstenen voor cultuurverandering ingezet.

3.2 Opleidingsbeleid

Op 31 januari 2013 is de nota strategisch opleidingsbeleid en de regeling studiefaciliteiten vastgesteld.

3.3 Werving en selectie

Op 18 december 2012 is de nota Werving en Selectie vastgesteld.

4. Schriftelijke communicatie met klanten (formulieren, brieven, folders, email)

4.1. Communicatiewijzer en protocollen

Op 12 september 2012 is een startbijeenkomst voor de introductie van de Communicatiewijzer geweest. Tijdens deze bijeenkomst is met alle leidinggevenden in gegaan op de inhoud van de wijzer en hebben we besproken hoe we de wijzer in de praktijk gaan gebruiken. Ook is alvast een tipje van de sluier opgelicht van wat de medewerkers tijdens de trainingen te wachten staat. Het doel is om onze medewerkers bewust te maken voor wie we schrijven en hoe we de boodschap het best aan onze inwoners en ondernemers kunnen overdragen. Het e-mailprotocol is op 8 januari 2013 vastgesteld.

4.2. Standaard brieven

In oktober 2012 zijn we gestart met het aanpassen van standaard brieven en formulieren die we naar inwoners en ondernemers sturen. Een groep medewerkers herschrijft deze brieven en formulieren volgens de richtlijnen van de Communicatiewijzer en met handvatten die zij krijgen tijdens de training "klantgericht schrijven". Er worden grote stappen gezet in het begrijpelijker en klantgericht maken van onze correspondentie.

4.3. Scholing

In oktober 2012 is de training "klantgericht schrijven" gestart. Deze loopt tot 7 maart 2013. De geluiden tot nu toe zijn louter positief. Nagenoeg alle medewerkers hebben deze cursus gevolgd. In totaal zijn er 33 cursusdagen gegeven. Op 28 maart 2013 is een terugkomdag voor het MT gepland om de vervolgstappen te bespreken.

5. Meten, weten en verbeteren

5.1. Meetplan

Het concept meetplan is in februari 2013 gereed. Daarin staat welke gegevens we willen meten in het kader van dienstverlening. Deze gegevens zijn onder andere nodig om de servicenormen, die we willen vaststellen, te kunnen meten. Het daadwerkelijk meten van die gegevens en het opleveren van een dashboard is afhankelijk van de invoering van de nieuwe managementinformatie-tool Cognos 10 in 2013.

5.2. Benchmark Publiekszaken

De resultaten, analyse en verbeterplan van de klanttevredenheidsonderzoeken Waarstaatjegemeente.nl en Benchmark Publiekszaken zijn in december 2012 vastgesteld door het college en aangeboden aan de raad. We gebruiken deze resultaten als een 0-meting vanwege de korte tijd tussen het vaststellen van de visie en projectplannen en de start van de onderzoeken. In maart 2013 start de volgende Benchmark Publiekszaken.

Algemeen

Interne communicatie

In de tweede helft van 2012 zijn we gestart met Yammer. Het is een nieuw intern communicatiemiddel, een zakelijke variant van Facebook. Yammer is een gesloten netwerk binnen de gemeente Bergen waarop onze medewerkers kennis delen, verslag doen en samen kunnen werken. Via Yammer houden we medewerkers betrokken bij de voortgang van het project Dienstverlening.

Bewustwording belang Dienstverlening

Tijdens de Kerstbijeenkomst in 2012 stond het thema Dienstverlening centraal. Met films, verhalen, de dienstverleningsbokaal en een spel werden alle medewerkers bewuster waarom dienstverlening en klantgericht werken belangrijk is. Medewerkers kregen een duurzame tas met daarop het logo van Hart voor Dienstverlening. De medewerkers konden het zelf samengestelde kerstpakket in de tas mee naar huis nemen.

Financiële stand van zaken

In de begroting was voor de uitvoering van de vijf deelprojecten en het algemene communicatieadvies een budget opgenomen van € 155.000. In totaal is hiervan € 114.000 besteed. Zoals in de voortgangsrapportage van 14 augustus 2012 al geprognosticeerd is door het later installeren van een nieuwe website € 41.000 niet besteed. Op basis van een inschatting van het gebruik van het beschikbare budget in 2013 is besloten geen verzoek tot overheveling van het resterende budget 2012 naar 2013 te doen.