

Bergen op weg naar de top in dienstverlening!

Presentatie Dienstverlening

8 oktober 2013

Totstandkoming project dienstverlening en visie op dienstverlening

April 2011 Start project

“Gemeente Bergen op weg naar de top in dienstverlening”

Aanleiding

Collegeprogramma 2010 – 2014

- Een dienstbaar openbaar bestuur dat als uitgangspunt heeft een hoogwaardige dienstverlening, correct en klantgericht.
- Vertaling ontwikkelingen ICT in een betere dienstverlening.
- Concept “Antwoord” inhoud geven. 80% van de vragen aan DE overheid kunnen worden beantwoord.

Doel project

- Verdere ontwikkeling dienstverlening 2012-2015
- Verbeteren van wat niet goed genoeg gaat
- Inspelen op maatschappelijke ontwikkelingen

Visie

Onze gemeente is een dienstverlenende organisatie. Wij leveren producten en diensten van toerniveau. Een hoge kwaliteit, een uitstekende bejegening en optimale toegankelijkheid.

“Als klanten konden kiezen zouden ze kiezen voor de dienstverlening van de gemeente Bergen”



Projectplannen en resultaten




Warming up

Naast het reguliere werk.....

Meer (oranje) of minder (blauw)




De vijf projecten



1. Klantcontactcentrum
2. Website en digitale dienstverlening
3. HRM
4. Schriftelijke communicatie met klanten
5. Meten, weten en verbeteren




1. Klantcontactcentrum (KCC)







Centrale vraag

"Hoe kan volgens een groeimodel binnen de gemeente Bergen een klantcontactcentrum worden opgezet en ingericht, waar 80% van de vragen wordt afgehandeld en waarbij 'meer met minder' en 'betere dienstverlening' het uitgangspunt zijn."












Deelprojecten KCC

1. Keuze producten en diensten in KCC	✓
	2013-2015 implementatie
2. Beschrijven servicenormen	2013
3. Afstemmen formatie	continu
4. KCC applicatie	2013
5. Telefooncentrale	2013
6. Samenwerking andere overheidsinstellingen	continu




1.1 Keuze producten en diensten in KCC

Wat naar KCC tussen nu en 2015

- Meer kennis naar de 1^e lijn
- info@bergen-nh.nl en inkomende post (IDV)
- Startersleningen (nieuw)
- Marktplaatsvergunning (BOR)
- Vergunningen leegstandswet, omgevingsvergunningen, subsidies ((deels) nog bij Ontwikkeling)
- Coördinatie klachten (B&C)
- Outbound nabellen openstaande voorraden ter ondersteuning van T&H.



- Uitvoering inkomens en maatschappelijke ondersteuning in KCC, tenzij....



1.3 Afstemmen formatie (kwalitatief & kwantitatief)

- Volgt op deelproject 1 'wat in het KCC'.
- Sinds 1 juni 2013 e-mail over van IDV naar KCC.
- Diverse scholingsafspraken + planning.
- Afstemming kwaliteit en kwantiteit is ook doorlopend proces.





1.2 Beschrijven servicenormen

Wat mag men van ons verwachten?

- Kwaliteitshandvest in de maak

Met input van

- deelproject Meten, weten en verbeteren
- **WAARSTAATJEGEMEENTE.NL** 
- Mystery cliëntonderzoek Kamer van Koophandel (Runner Up award)
- Goede voorbeelden van andere gemeenten



1.4 KCC applicatie

- Sinds 2 november '12 
- Voorjaar '13  Onderzoek/stage meer digitaal
- Sinds 20 maart '13  
- Planning:
 - Upgrade klantcontactstelsysteem dec. '13 live
 - Kennisbank begin 2014




1.5 Telefooncentrale

Resultaten

- Oriëntatie
- Programma van eisen en aanbestedingsstukken
- Aanbesteding gestopt vanwege regionale samenwerking
- Upgrade huidige centrale i.s.m. Heerhugowaard en Castricum

Planning

- Medio december upgrade live

Paralleel

BYOD en aanbesteding contracten telefonie vast en mobiel.



1.6 Samenwerking

GEVONDEN EN VERLOREN VOORWERPEN

'Van buiten naar binnen', de betekenis van de decentralisaties voor maatschappelijke organisaties



(Interne) doorontwikkeling:

- Samenhang met projecten Interne Dienstverlening
- Relatie bouwstenen **i-NUP**



2. Website en digitale dienstverlening

Huidige website:

- 118.500 bezoekers brachten in 2012 samen 190.000 bezoeken
- niet meer helemaal bij de tijd
- zoekfunctie niet goed
- ongeveer 2.000 pagina's
- veel informatie onvolledig, overbodig en verouderd
- ingericht vanuit perspectief organisatie (teveel beleidsinformatie, appendix van documenten)
- niemand is verantwoordelijk




2. Website en digitale dienstverlening

Nieuwe website:

- nieuwe inhoud, structuur en vormgeving
- toptaken gericht → meest gevraagde taken achterhalen
- nieuwe zoekfunctie
- ongeveer 600 pagina's
- ingericht vanuit perspectief klant
- Verantwoordelijkheid webredactieteam, met hulp van correspondenten
- Oplevering 1^o kwartaal 2014
- 2014 e.v.: optimalisering en uitbreiding digitale dienstverlening



2. Website en digitale dienstverlening

Visiedocument en Webbeheerplan: MT = akkoord met uitvoering

- webteam → structuur aanbrengen
- de website raakt alle afdelingen!
- samenwerking noodzakelijk
- webspecialisten (kwaliteit website bewaken, meten)

Beheermodel




Content creëren
 redactionele content

intermediair verbinden
 leggen aanleveren
 content, PDC up-to-date
 houden

opnieuw creëren toevoegen
 pagina's, up-to-date
 houden, proactief


3. HRM

- Actualisering strategisch opleidingsbeleid en studiefaciliteitenregeling ✓
- Actualisering werving- en selectiebeleid ✓
- Verandertraject / bewustwording / communicatie gestart
 - MT Kwaliteitsdagen
 - Kerstbijeenkomsten
 - Ontwikkeling collectieve ambitie en concernstrategie
 - Bergense manier van werken
- Ondersteuning KCC project



3. HRM

- Collectieve ambitie en Concernstrategie van de ambtelijke organisatie zijn vastgesteld.
- Tot stand gekomen met een brede vertegenwoordiging van de organisatie.
- Gebaseerd op de vragen:
 - Wat komt er op ons af en
 - Wat betekent dit voor onze organisatie?
- Planning: in de lijn van MT m.b.v. methodiek factor C uitdragen



De Collectieve Ambitie

Wij verbeteren onszelf continu en spelen in op een veranderende samenleving.

Dit doen wij door:

- Leiderschap met visie en lef
- Een flexibele structuur en cultuur
- Actuele, efficiënte en transparante processen
- Nemen van verantwoordelijkheid voor het resultaat



De Concernstrategie

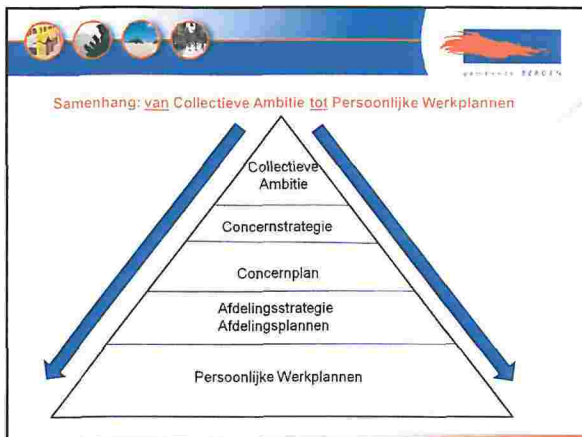
Wij verbeteren onszelf continu en spelen in op een veranderende samenleving

Collectieve Ambitie
 Pilars
 Doelers
 Fundament
 Waarden

Pilars	Doelers De Collectieve Ambitie is de kern van de Concernstrategie. Het is de richting aanwijzende pijler die ons helpt om ons doel te bereiken.	Doelers De Collectieve Ambitie is de kern van de Concernstrategie. Het is de richting aanwijzende pijler die ons helpt om ons doel te bereiken.	Doelers De Collectieve Ambitie is de kern van de Concernstrategie. Het is de richting aanwijzende pijler die ons helpt om ons doel te bereiken.
Fundament	Het fundament van de Concernstrategie is de Collectieve Ambitie. Het is de kern van de Concernstrategie.	Het fundament van de Concernstrategie is de Collectieve Ambitie. Het is de kern van de Concernstrategie.	Het fundament van de Concernstrategie is de Collectieve Ambitie. Het is de kern van de Concernstrategie.
Waarden	De waarden van de Concernstrategie zijn: Open, eerlijk, nieuwsgierig, Respectvol, Professioneel, Inspirerend.	De waarden van de Concernstrategie zijn: Open, eerlijk, nieuwsgierig, Respectvol, Professioneel, Inspirerend.	De waarden van de Concernstrategie zijn: Open, eerlijk, nieuwsgierig, Respectvol, Professioneel, Inspirerend.

Onze Kernwaarden
 Inzette
 Open, eerlijk, nieuwsgierig
 Respectvol
 Professioneel
 Inspirerend

BY OMZETTING IN COMMUNICATIE



4. Schriftelijke Communicatie

Drie onderdelen:

1. Communicatiewijzer, nieuw protocol 'gebruik elektronische communicatiemiddelen' en nieuwe formats voor brieven en formulieren ✓ opgesteld.
2. Standaard brieven en formulieren aangepast (798 stuks!). ✓
3. Elke medewerker heeft de training klantgericht communiceren gevolgd. ✓

Hart voor dienstverlening!

4. Schriftelijke Communicatie

Hoe nu verder?

2013

- Voor wie schrijven we nu eigenlijk? Vaststellen 'ijk figuren'.
- Evaluatie project.

2014

- Steekproefsgewijs screenen van brieven door medewerkers, externe adviseurs en burgers.
- Jaarlijkse themadag voor alle medewerkers.
- Opleidingen voor nieuwe medewerkers.
- E-coaching: levenslange vraagbaak voor alle deelnemers aan de cursussen.

Hart voor dienstverlening!

5. Meten, weten en verbeteren

Wat vindt de klant belangrijk in kader van dienstverlening?

Juistheid
te meten via bezwaar en interne controle

Duidelijkheid & volledigheid
te meten via onderzoek naar klanttevredenheid, ongegronde bezwaarzaken, aantallen vragen over zelfde onderwerp.

Bejegening/toonzetting
te meten via klachten

Snelheid
te meten via de doortooptijd en wachttijden balie en telefoon

Hart voor dienstverlening!

5. Meten, weten en verbeteren

- Waarstaatjegemeente.nl en benchmark Publiekszaken 2012 Zie memo d.d. 18-12-2012 ✓
- Meetplan vastgesteld en implementeren ✓
- Project Meten, weten en verbeteren gereed en overzetten in de lijn ✓

Hart voor dienstverlening!

Klanttevredenheid benchmark PZ 2013

Waardering post 6,0 (landelijk gemiddelde n.v.l.):

- + toonzetting en duidelijkheid
- het uiteindelijke resultaat

Score 2012: 6,4

Nb. resultaten van de opleidingen en de verbeterde brieven zijn pas merkbaar in de resultaten van de benchmark PZ 2014

Hart voor dienstverlening!



Klanttevredenheid benchmark PZ 2013

Waardering telefonie 7,4 (landelijk gemiddelde 7,4):

- ++ vriendelijkheid medewerker (8,0)
- op de hoogte houden van verloop van dienstverlening (6,4)

Score 2012: 7,3

Waardering digitaal 7,4 (landelijk gemiddelde 7,1):

- ++ op de hoogte gehouden (7,5)
- ++ inleven (7,1)
- verantwoordelijkheidsgevoel (7,0)

Score 2012: -




Klanttevredenheid benchmark PZ 2013

Waardering balie 7,5 (landelijk gemiddelde 7,8):

- ++ vriendelijkheid medewerker (8,4)
- ++ bereidheid om te helpen (8,3)
- ++ aandragen van oplossingen of ideeën (8,2)
- prijs (6,1)
- openingstijden (7,2)
- wachtruimte (7,3)

Score 2012: 7,2




Ranglijst benchmark Publiekszaken

2013	Plek 22 van 54
2012	Plek 55 van 69




Vragen en reacties?

