

Oplegvel Raadsstuk

Portefeuille C. van Velzen
Auteur Dhr. R Kwist
Telefoon 5113072
E-mail: rkwest@haarlem.nl
DV/BB Reg.nr. 2009/39381
bijlage
B & W-vergadering van 31 maart 2009

Onderwerp

Meer in huis voor Haarlem

DOEL: Besluiten

De notitie “Meer in huis voor Haarlem” gaat over de wijze waarop een goede en transparante dienstverlening kan worden gerealiseerd met als doel een tevreden Haarlemse klant.

Het is een bevoegdheid van de gemeenteraad om het kader / beleid vast te stellen. Daarom wordt deze kaderstellende nota ter besluitvorming aan de gemeenteraad voorgelegd. De exacte consequenties in financiële en personele zin van het in deze notitie voorgestelde beleid zijn nog niet te overzien. Dat komt ook omdat de landelijke ontwikkelingen nog volop in beweging zijn.

B&W

Het college stelt de Raad voor om in te stemmen met de Haarlemse huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening inclusief Kwaliteitshandvest:

1. De huisafspraken bestaan uit de vijf principes van Antwoord©:
 - a. keuzevrijheid van de klant bij het klantcontactkanaal (balie, telefoon, digitaal loket, email, post);
 - b. klanten van de gemeente hebben één duidelijke ingang voor hun vragen aan de gemeente en (in latere jaren) aan de overheid: het zogenaamde klantcontactcentrum (KCC);
 - c. gemakkelijke dienstverlening, dat wil zeggen klanten krijgen zoveel mogelijk direct antwoord op hun vragen, en producten worden zoveel mogelijk “klaar terwijl u wacht” verstrekt;
 - d. klanten krijgen inzicht in onze dienstverlening middels een openbaar kwaliteitshandvest. Er wordt gestuurd op wachttijd en behandelingstijd van producten.
 - e. informatie wordt specifiek gemaakt voor doelgroepen. Er worden digitale klantdossiers ontwikkeld met overzicht van klantcontacthistorie, aangevraagde producten en statusinformatie (binnen de Wet van privacy). Die zijn zowel voor de klant als medewerkers inzichtelijk.

Naast de uitgangspunten van Antwoord© wordt toegevoegd:

- f. De dienstverlening en de achterliggende processen worden ingericht op basis van **vertrouwen** in de klant.
 - g. De huisafspraken gelden als toetsingskader voor alle klantcontacten met de gemeente
 - h. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis uit landelijke initiatieven
 - i. Het streven is erop gericht om onze huisafspraken te delen met derde contractpartijen van de gemeente.
2. Er zijn geen financiële consequenties. Als bij de uitwerking blijkt dat er afwijkingen optreden t.o.v. de budgettaire kaders dan zal dit ter nadere besluitvorming worden voorgelegd
3. Als nadere ontwikkelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en Antwoord aanleiding geven tot bijstelling van de vastgestelde huisafspraken dan zal dit ter nadere besluitvorming worden voorgelegd.
4. Communicatie vindt plaats daags na besluitvorming. De media krijgen een persbericht. Er wordt een communicatieplan opgesteld voor zowel de interne als externe communicatie.

5. Het college stuurt dit voorstel naar de gemeenteraad, nadat de commissie Bestuur hierover advies heeft uitgebracht.

Raad:

Besluit	Moties en amendementen	Raadsstuk
in te vullen door griffie	in te vullen door griffie	in te vullen door griffie
☐ Conform	☐ Ja	Raadsstuknr
☐ Gewijzigd	☐ Nee	
☐ Aangehouden		Datum vergadering
☐ Afgevoerd		



Haarlem

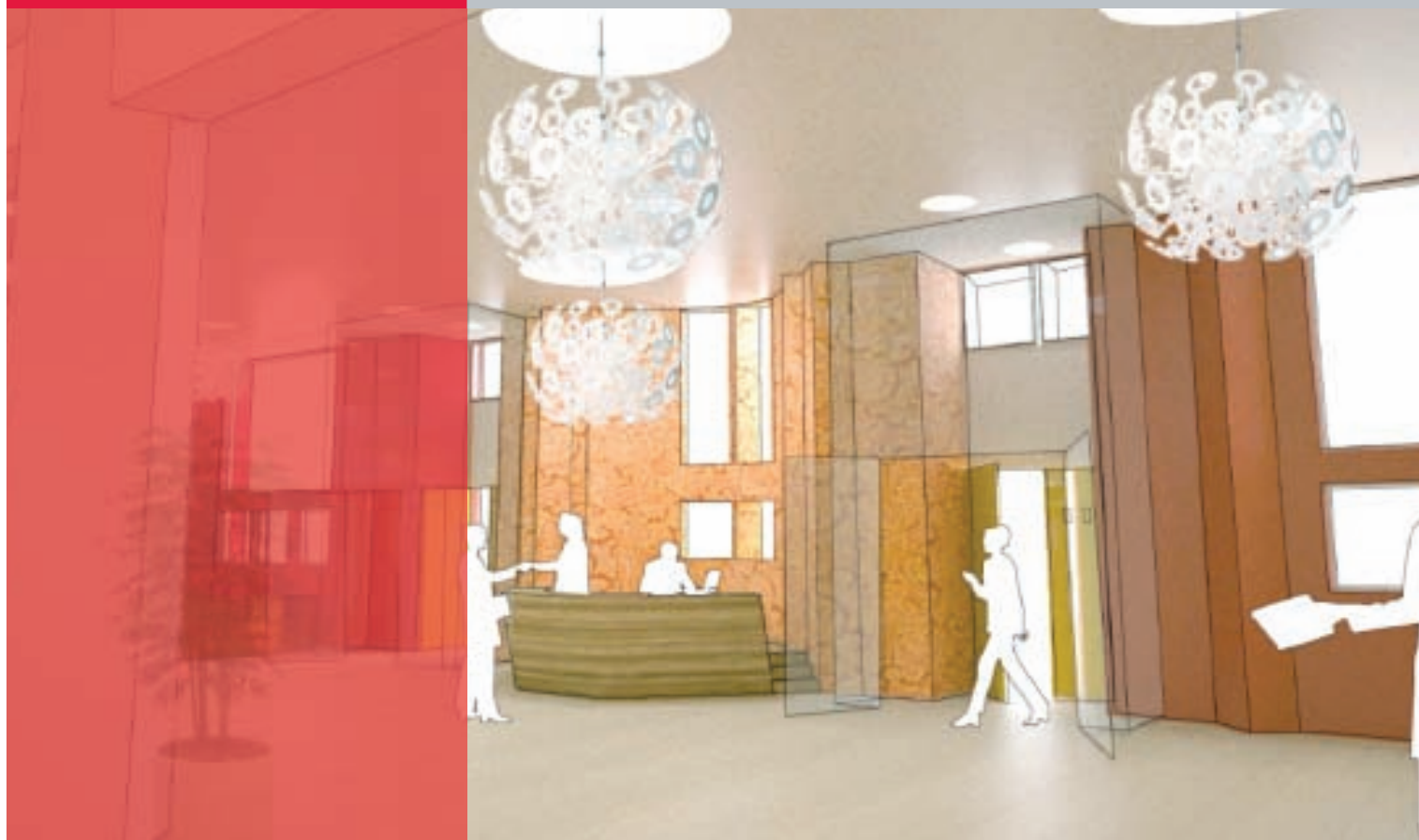
Reageren
antwoord@haarlem.nl

Meer informatie
www.haarlem.nl

Gemeente Haarlem

Meer in huis voor Haarlem

Huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening



RAADSSTUK

Onderwerp: Meer in huis voor Haarlem Huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening

Inleiding

Haarlem heeft in vergelijking met andere gemeenten al in een vroeg stadium het thema gemeentelijke dienstverlening aan klanten opgepakt, met de ontwikkeling van de Publieksdienst en oprichting van de Vereniging Directeuren Publieksdienst (VDP). Landelijk is inmiddels onder de naam Antwoord© een concept ontwikkeld om betere dienstverlening en informatieverstrekking aan klanten van gemeenten te leveren. Haarlem is hierbij actief betrokken. Op basis van de laatste landelijke inzichten en onze eigen opgedane ervaringen, zijn we toe aan een nieuwe formulering van de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening. Hierin zijn onder andere opgenomen de afspraken uit het Coalitieakkoord om met ICT-toepassingen de dienstverlening aan burgers te verbeteren en met een kwaliteitssysteem te gaan werken.

Het doel is dat deze huisafspraken leiden tot zeer tevreden Haarlemmers, ondanks de gedwongen winkelnring, en dat zij goede dienstverlening de normaalste zaak van de wereld vinden.

Beoogd resultaat

Met de huisafspraken beoogt de gemeente goede en transparante dienstverlening, met als resultaat een zeer tevreden Haarlemse klant. De afspraken hebben gevolgen voor de gehele Haarlemse organisatie. Deze notitie geeft de denkrichting aan. De exacte consequenties zijn nu dus nog niet te overzien. Dit hangt nauw samen met de landelijke ontwikkelingen op dit terrein. Indien in de uitwerking blijkt dat er gevolgen zijn die afwijken van de budgettaire of personele kaders, dan wordt hierop teruggekomen in de cyclusdocumenten (Kadernota of Programmabegroting).

Actualisatie Dienstverleningsprincipes

Door de ontwikkelingen op het gebied van gemeentelijke dienstverlening en Antwoord©, kunnen de vastgestelde huisafspraken op basis van nieuwe inzichten ter besluitvorming worden voorgelegd in de cyclusdocumenten (Kadernota of Programmabegroting).

Argumenten

1. In de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening geeft de gemeente Haarlem aan wat klanten mogen verwachten op het gebied van de kwaliteit van verleende diensten. Het waarborgt tevens een integrale uitvoering, door de huisafspraken gemeentebreed vast te stellen.
2. Met de invoering van de huisafspraken voldoet de gemeente Haarlem aan de verwachting van de verenigde partijen achter Antwoord©: de Vereniging Nederlandse Gemeenten, Vereniging Directeuren Publieksdiensten, Elektronische Gemeenten (EGEM) en de rijksoverheid. Bijvoorbeeld dat uiterlijk in 2011 alle overheidsorganisaties werken met een kwaliteitshandvest.
3. Het kwaliteitshandvest biedt transparantie. Door het bieden van die transparantie compenseert de gemeente deels het gebrek aan keuzevrijheid van de burger.
4. Door dit besluit uit te voeren wordt invulling gegeven aan beleidsdoel d), beleidsveld 1.3 'Dienstverlening' uit de Programmabegroting 2008-2012: 'Ontwikkeling van een kwaliteitshandvest met afspraken over de verleende diensten tussen de gemeente en klanten'. Dit sluit tevens aan bij het Coalitieakkoord 2006-2010 waarin is afgesproken een kwaliteitssysteem voor dienstverlening in te voeren.

Raadsbesluit

De raad der gemeente Haarlem,

Gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders

Besluit:

1. De Raad stemt in met de huisafspraken voor klanten, inclusief Kwaliteitshandvest. De huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening bestaan uit de vijf principes van Antwoord©:
 - a. keuzevrijheid van de klant bij het klantcontactkanaal (balie, telefoon, digitaal loket, email, post);
 - b. klanten van de gemeente hebben één duidelijke ingang voor hun vragen aan de gemeente en (in latere jaren) aan de overheid: het zogenaamde klant-contactcentrum (KCC);
 - c. gemakkelijke dienstverlening, dat wil zeggen klanten krijgen zoveel mogelijk direct antwoord op hun vragen, en producten worden zoveel mogelijk “klaar terwijl u wacht” verstrekt;
 - d. klanten krijgen inzicht in onze dienstverlening middels een openbaar kwaliteitshandvest. Er wordt gestuurd op wachttijd en behandelingstijd van producten.
 - e. Informatie wordt specifiek gemaakt voor doelgroepen. Er worden digitale klant dossiers ontwikkeld met overzicht van klantcontacthistorie, aangevraagde producten en statusinformatie (binnen de Wet van privacy). Die zijn zowel voor de klant als medewerkers inzichtelijk.

Naast de uitgangspunten van Antwoord© wordt toegevoegd:

- f. De dienstverlening en de achterliggende processen worden ingericht op basis van **vertrouwen** in de klant.
- g. De huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening gelden als toetsingskader voor alle klantcontacten met de gemeente
- h. Er wordt gebruik gemaakt van de kennis uit landelijke initiatieven
- i. Het streven is erop gericht om onze huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening te delen met derde contractpartijen van de gemeente.

Gedaan in de vergadering van (in te vullen door de griffie)

De griffier

De voorzitter

Inhoudsopgave

INHOUDSOPGAVE	5
1 INLEIDING	6
2 HAARLEMSE HUISAFSPRAKEN VOOR GEMEENTELIJKE DIENSTVERLENING	7
2.1 ANTWOORD© PRINCIPES EN HAARLEMSE TOEVOEGING	7
2.2 TE NEMEN STAPPEN	8
2.2.1 Huidige Positie Haarlem	8
2.2.2 Groeipad Haarlem: van 2009 naar 2015	9
3 NOODZAAK VAN HET VOORSTEL	10
3.1 AANSLUITEN BIJ LANDELIJKE ONTWIKKELINGEN	10
3.1.1 Antwoord©	10
3.1.2 Landelijke visie	11
3.1.3 Antwoord©-ambities	11
3.2 VERVOLG OP AL INGEZETTE ONTWIKKELINGEN	11
3.3 NOODZAAK DOOR ONTWIKKELING KLANTCONTACTEN EN -TEVREDENHEID	12
4 FINANCIËLE EN PERSONELE CONSEQUENTIES	14
BIJLAGE 1 KWALITEITSHANDVEST	15
BIJLAGE 2 ANTWOORD©	18

1 Inleiding

Haarlem heeft in vergelijking met andere gemeenten al in een vroeg stadium het thema gemeentelijke dienstverlening aan klanten opgepakt met de ontwikkeling van de Publieksdienst en oprichting van de Vereniging Directeuren Publieksdienst (VDP). Landelijk is inmiddels onder de naam Antwoord© een concept ontwikkeld om betere dienstverlening en informatieverstrekking aan klanten van gemeenten te leveren. Haarlem is hierbij actief betrokken geweest. Op basis van de laatste landelijke inzichten en onze eigen ervaringen, zijn we toe aan een nieuwe formulering van de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening. Hierin zijn onder andere opgenomen de afspraken uit het Coalitieakkoord om met ICT-toepassingen de dienstverlening aan burgers te verbeteren en met een kwaliteitssysteem te gaan werken.

De uitdaging is dat de huisafspraken leiden tot zeer tevreden Haarlemmers, ondanks de gedwongen winkelnering, en dat zij goede dienstverlening de normaalste zaak van de wereld vinden.

Onder dienstverlening wordt verstaan, alle interactie en transactie tussen de gemeente Haarlem en haar inwoners, bedrijven, verenigingen en maatschappelijke instellingen. Het gaat bij dienstverlening om de wijze waarop de inwoner geholpen wordt, om de kwaliteit van (de combinatie van) producten en diensten en om de leveringsvoorwaarden die bij deze producten en diensten geboden worden. Waar in deze notitie het begrip 'klant' wordt gebruikt, gaat het om inwoners, bedrijven of instellingen aan wie gemeentelijke producten en diensten worden geleverd. Dat is in drie gevallen:

- Als zij directe afnemers zijn, omdat ze er recht op hebben of aanspraak op maken (bijvoorbeeld een uitkering, rijbewijs, vergunning of subsidie);
- Als zij als ingezetene verplicht zijn deze af te nemen (bijvoorbeeld het betalen van belastingen of het tonen van een identiteitsbewijs);
- Als zij de gemeente benaderen met een initiatief, een verzoek om informatie of voor het indienen van een klacht of melding.

Met de laatste inzichten van Antwoord© op gemeentelijke dienstverlening, de steeds hogere verwachtingen van klanten en het aflopen van het huidige Dienstverleningsconcept, zijn wij eraan toe om nieuwe huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening vast te stellen.

In de tekst zijn drie voorbeelden (in kaders) opgenomen die kenmerkend zijn voor de visie op dienstverlening en die illustreren hoe het klanten in de toekomst gemakkelijker wordt gemaakt.

2 Haarlemse huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening

2.1 Antwoord© principes en Haarlemse toevoeging

Haarlem sluit aan bij de uitgangspunten van de landelijke principes van Antwoord© (zie verdere uitleg hfdst 3). Wij houden ons aan de algemene principes maar behouden de vrijheid om op detail invullingen van Antwoord© af te wijken, vanwege lokale omstandigheden of besluitvorming.

Klanten staan centraal en zijn leidend in onze dienstverlening:

- **Keuzevrijheid van het klantcontactkanaal**

Haarlem biedt klanten op een professionele wijze meerdere contactkanalen aan met overheidsdienstverlening. **Klanten kiezen zelf** op basis van hun (informatie)behoefte of zij contact willen via de balie, telefoon, digitaal loket, e-mail of post.

- **Goed vindbare overheidsproducten**

Klanten hebben één duidelijke ingang voor hun vragen aan de overheid: het Klantcontactcentrum (KCC). Het KCC **geeft direct antwoord of begeleidt de klant** naar de juiste informatie of instanties. Hierdoor hoeft de klant niet meer de interne gemeentelijke organisatie te kennen en doorlopen. Hiernaast kunnen klanten gebruikmaken van een digitaal loket waar steeds meer “zelfservice” gemeenteproducten zijn af te nemen.

- **Gemakkelijke dienstverlening**

Klanten krijgen zoveel als mogelijk direct antwoord op vragen en producten worden **“klaar-terwijl-u-wacht”** verstrekt of direct via een digitale transactie (indien mogelijk).

- **Transparante werkwijzen**

Klanten krijgen inzicht in de dienstverlening middels een **openbaar kwaliteitshandvest**. Haarlem stuurt op normen zoals wachttijd en behandelingstijd van producten. Klanten krijgen (digitaal) inzicht in de status en voortgang van productaanvragen (zie bijlage voor inhoud Kwaliteitshandvest).

- **Persoonlijke informatieservice**

Haarlem streeft ernaar informatie specifiek te maken voor doelgroepen. Er worden **persoonlijke digitale klantdossiers** ontwikkeld, die zowel voor de klant als medewerkers inzichtelijk zijn. Hierin kunnen bijvoorbeeld de status van aanvragen en behandeltermijnen worden ingezien.

Haarlem voegt aan deze punten vier extra principes toe:

- **Vertrouwen in de klant**

Op onderdelen van de Haarlemse dienstverlening zijn er klanten die zich wantrouwend benaderd voelen. Dit willen we niet. Daarom ontwikkelt Haarlem beleid, dienstverlening en processen op basis van **vertrouwen in de klant**. Hierdoor kunnen producten sneller worden verstrekt door administratieve lastenverlichting voor klanten en minder controle door de gemeente (indien dit mogelijk is). Er wordt vooraf onderzocht voor welke producten en klantgroepen deze werkwijze kan worden ingevoerd. Tevens wordt geëvalueerd op mogelijk misbruik door klanten, waar passende maatregelen op volgen.

Vertrouwen in de klant...

... bij huishoudelijke hulp

Bij de huidige procedure rond de aanvraag van huishoudelijke hulp vullen klanten formulieren in, de gemeente informeert telefonisch wat er precies nodig is en de klant krijgt een indicatie. Dat kan op termijn anders! Bijvoorbeeld als vanaf 2010 de aanvraag online wordt afgehandeld. Klanten dienen hun aanvraag digitaal in en krijgen direct een indicatie. Stap voor stap blijkt of de klant in aanmerking komt voor standaard hulpverlening of dat er behoefte is aan meer hulp. Is dat aan de orde, dan kan de klant direct een persoonlijke intake krijgen. Een volgende stap kan zijn dat klanten zelf hun huishoudelijke hulp regelen op een digitale marktplaats. Als burgers daar in ruil aanbieden anderen te ondersteunen, levert dat bovendien een bijdrage aan de civil society.

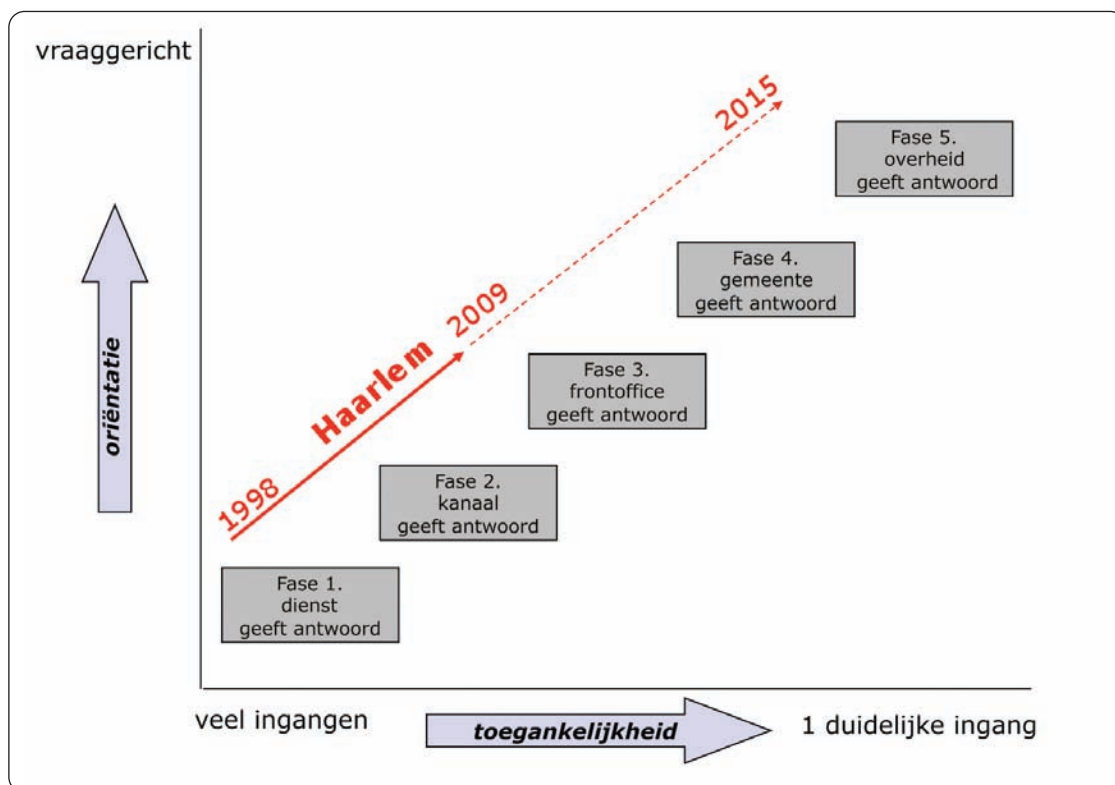
- **Huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening gelden voor gehele gemeente**
De vastgestelde huisafspraken gelden voor **alle klantcontacten bij de gemeente**. De principes vormen een toetsingskader bij de inrichting van Haarlemse klantcontactprocessen.
- **Meeliften met landelijke initiatieven**
Waar mogelijk doet Haarlem mee met landelijke dienstverlening initiatieven die zijn gestart ¹. Het voordeel hiervan is dat we **niet zelf het wiel hoeven uit te vinden** en investeringen cq vernieuwingen kunnen delen.
- **Samenwerking contractpartijen**
Het streven van Haarlem is dat de huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening verder worden uitgewerkt en gedeeld worden voor klantcontactprocessen bij **derde contractpartijen** in de keten. Complexe problemen van klanten waar meerdere partijen een rol spelen, worden hierdoor beter opgelost.

2.2 Te nemen stappen

2.2.1 Huidige Positie Haarlem

Antwoord© heeft een routepad uitgestippeld voor gemeenten om de ambities te behalen in 2015. Daarin worden 5 fasen (zie bijlage 2) onderscheiden waar elke gemeente zich kan 'plotten' en de weg bepalen om zich naar de volgende fase te ontwikkelen.

Haarlem bevindt zich tussen fase 2 en 3. Qua organisatorische inrichting loopt Haarlem voorop met de vorming van een geïntegreerde frontoffice en Klant Contact Centrum (KCC) voor alle gemeentelijke producten en diensten. De onderwerpen die nog zijn onderontwikkeld liggen op het gebied van de (technische) inrichting van contactkanalen, informatiesystemen en digitale klantinformatie. Om dienstverlening voor klanten verder te kunnen ontwikkelen is het voor Haarlem noodzakelijk te investeren in ICT, de informatiehuishouding en digitalisering. Pas dan kunnen de fases 3 t/m 5 worden bereikt.



¹ Bijvoorbeeld bij de Vereniging Directeuren Publieksdienst (VDP), Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Elektronische Gemeenten (EGEM) en andere gemeenten.

Keuzevrijheid stemmen...

... in een willekeurig stemlokaal

Haarlemmers kunnen sinds de gemeenteraadsverkiezingen in maart 2006 terecht bij een stembureau naar keuze. Tijdens die verkiezingen stond hen daarnaast een mobiel stemlokaal ter beschikking bij de hoofdingang van het station. Dat stelde veel Haarlemmers in staat om op weg naar werk of huis gemakkelijk hun stem uit te brengen en het leidde tot een hogere opkomst. Verder maakten onderhandse machtigingen het kiezers veel gemakkelijker om elkaar te machtigen. In 2006 brachten zo'n 760 kiezers hun stem uit, terwijl ze elders waren opgeroepen. Kortom, deze laagdrempelige manier van stemmen bleek een succes. De raad heeft een vervolg inmiddels goedgekeurd.

2.2.2 Groeipad Haarlem: van 2009 naar 2015

De huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening geven aan wat de ambities zijn voor de dienstverlening van Haarlem tot en met 2015. De organisatie zal daarbij een groeipad bewandelen. In dit groeipad geven we globaal de mijlpalen die komende jaren bereikt moeten zijn om de huisafspraken in 2015 de praktijk te laten zijn.

In 2009 zijn de gezamenlijke huisafspraken voor gemeentelijke dienstverlening vastgesteld. Die gelden als dé norm voor klantcontacten binnen de gemeente en de inrichting van haar processen. Het kwaliteitshandvest voor de burger is vastgesteld en openbaar inzichtelijk voor klanten (zie bijlage 1).

Gedurende 2009-2010 worden processen en systemen geïmplementeerd die nodig zijn om de kwaliteitsnormen van alle contactkanalen te monitoren en managen. De organisatie krijgt een nieuwe telefooncentrale en contactcenter- software om de telefonische dienstverlening aan klanten te verbeteren. Nieuwe producten en diensten worden ingericht ten behoeve van bijvoorbeeld de Wabo en basisadministraties.

Eind 2010 - begin 2011 wordt de nieuwbouw in de Raaks opgeleverd. Klanten kunnen gebruik gaan maken van de nieuwe Publiekshal waar alle gemeentelijke producten zijn ondergebracht.

Continue ontwikkelingen 2009-2015

De Haarlemse dienstverlening ontwikkelt zich naar het niveau dat in dit document is beschreven. Systemen zijn aangeschaft en geïmplementeerd en alle randvoorwaarden zijn voorhanden om de dienstverleningsprestaties te gaan verbeteren. Informatiestromen zijn sterk gedigitaliseerd. De organisatie heeft de gewenste cultuur. De organisatie maakt de servicenormen en prestaties ook waar. De dienstverleningsorganisatie wordt ingezet voor de contacten met inwoners, zoals voor burgerparticipatie via internet. Het klantperspectief is uitgangspunt bij de inrichting van dienstverlening. Bij de te leveren prestaties wordt als criterium de beleving van de inwoner genomen. Deze beleving wordt professioneel onderzocht (bv in samenwerking met bureau Onderzoek & Statistiek) en vormt de basis voor verdere ontwikkeling. Nieuwe contactkanalen tussen klant en overheid zullen ontstaan. De dienstverleningsorganisatie bereidt zich voor op 2015, dan heeft ook Haarlem één loket voor de gehele overheid.

3 Noodzaak van het voorstel

3.1 Aansluiten bij landelijke ontwikkelingen

3.1.1 Antwoord©

De kwaliteit van overheidsdienstverlening staat hoog op de bestuurlijke agenda. De rijksoverheid besteedt in haar beleidsprogramma (Samen werken, samen leven, juni 2007) expliciet aandacht aan het onderwerp en nagenoeg alle colleges van gemeenten formuleren ambities die moeten leiden tot betere publieke dienstverlening en vermindering van administratieve lasten. Om de dienstverlening van de overheid fundamenteel te verbeteren, introduceerden de Vereniging Directeuren Publieksdienst (VDP), de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) en Elektronische Gemeenten i-teams (EGEMi) het concept Antwoord©. Antwoord© is de beweging naar een transparante overheid die de burger centraal stelt. Doelstelling is dat in 2015 gemeenten een herkenbare ingang zijn voor alle vragen aan de overheid. Herkenbaar door één telefoonnummer, één fysieke informatiebalie en één website en webloket. Welk kanaal de burger ook kiest, hij krijgt steeds hetzelfde betrouwbare antwoord en hij kan de overheid houden aan overheidsbrede kwaliteitsnormen voor afhandeltijd, juistheid en vriendelijkheid.



3.1.2 Landelijke visie

“In 2015 kunnen burgers, bedrijven en instellingen voor nagenoeg alle overheidsvragen, producten en diensten bij hun gemeente terecht. Daarmee kan de weg naar de overheid snel en gemakkelijk worden gevonden”

Dat is de visie die in 2005 is verwoord door de commissie Jorritsma en is uitgewerkt in het concept Antwoord©. De afgelopen twee jaar is deze visie omarmd door het kabinet, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) en de Manifestgroep (de gezamenlijke uitvoeringsinstellingen). In deze visie is het gemeentelijke Klant Contact Centrum (KCC) een herkenbare ingang voor de hele overheid, bijvoorbeeld ook voor provincies en waterschappen. In het KCC worden vragen beantwoord, aanvragen in gang gezet en vragen overgedragen aan een 2^e lijn of doorverwezen naar de verantwoordelijke overheidsorganisatie. Als burgers al contact hebben met een overheidsorganisatie kunnen ze vanzelfsprekend direct contact opnemen met die organisatie (bv de Belastingdienst).

3.1.3 Antwoord©-ambities

De belangrijkste Antwoord©-ambities zijn:

- Burgers hebben een duidelijke ingang (het KCC van de gemeente) waar ze met al hun vragen aan de overheid terecht kunnen. Er is geen ‘foute’ ingang bij de overheid;
- Burgers zijn vrij om de manier en het moment van dienstverlening te kiezen (vrije keuze communicatiekanaal);
- Burgers krijgen direct antwoord (of een product) of worden goed doorverwezen, waardoor sprake is van samenhangende overheidsdienstverlening. De burger hoeft zijn vraag maar één keer te stellen en zijn informatie maar één keer door te geven;
- Doelstelling is dat het KCC van gemeenten gemiddeld 80% van de vragen aan de overheid in één keer en goed afhandelt. De overige 20% van de vragen wordt vraaggericht en gecontroleerd afgehandeld. Dit kan zijn door de gemeente, maar ook door andere overheidsorganisaties;
- De burger wordt echt geholpen, binnen de gestelde termijn. De organisaties zijn om de burger georganiseerd in plaats van dat de burger de inrichting van de organisatie moet kennen.

Makkelijker ...

... parkeren

Het systeem rond papieren parkeervergunningen kan beter en vriendelijker. Zo krijgt de klant nu een vergunning als hij heeft betaald en moet hij wachten tot de vergunning thuis wordt gestuurd. Soms moeten er dan tussentijds oplossingen worden gezocht. Dat kan leiden tot klachten. De voorbereidingen zijn druk aan de gang om daar iets aan te doen! Door alle parkeervergunningen te digitaliseren en aan het kenteken te koppelen, is het papieren vignet op termijn niet meer nodig. Dat kan dankzij de centrale opslag van digitale gegevens. Hierin staat precies waar de klant recht op heeft. De voordelen: niet meer printen en versturen van vignetten, fraude is (bijna) onmogelijk, wijzigingen worden direct verwerkt en een simpele handhaving op kenteken. En klanten hoeven niet meer naar de balie te komen.

3.2 Vervolg op al ingezette ontwikkelingen

Antwoord en de Haarlemse huisafspraken zijn een logisch vervolg op de al ingezette ontwikkelingen van de laatste jaren. Haarlem heeft zich de laatste jaren ontwikkeld naar een extern georiënteerde organisatie met geïntegreerde diensten onder één dak. De volgende “mijlpalen” zijn in de loop der jaren bereikt:

2000 Oprichting Publieksdienst (Overheidsloket 2000)

De Publieksdienst wordt opgericht als centraal organisatiedeel waar klantcontacten voor de gemeente worden afgehandeld. Een belangrijke stap wordt gezet met het “invlechten” van de diverse afdelingen en integreren van producten en diensten naar het landelijke model Overheidsloket 2000.

2002 Opening publiekshal voor Haarlemmers

De centrale Publiekshal aan de Zijlsingel wordt geopend, hier kunnen klanten terecht voor (bijna) alle producten en diensten van de gemeente. Er is een grote stap gezet naar de integratie van dienstverlening “onder één dak”, die aansluit bij de 1-loket gedachte die binnen de overheid heerst.

2003 Oprichting Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP)

Haarlem is één van de initiatiefnemers voor de oprichting van de VDP, een platform waaraan directeuren van publieksdiensten uit 100.000+ gemeenten deelnemen. Haarlem krijgt hierbij de voorzittersrol. De VDP is een belangrijke bron voor kennisuitwisseling tussen gemeenten en voor het verbeteren van dienstverlening van gemeentes. De VDP heeft grote invloed op landelijke initiatieven zoals Antwoord© (zie hoofdstuk 3). Dit is ontstaan vanuit de gedachte dat niet elke gemeente zelf het wiel hoeft uit te vinden, maar om gezamenlijk slim en efficiënt de gemeentelijke dienstverlening te ontwikkelen.

2004 Klantonderzoek in benchmark Publiekszaken

Eén van de initiatieven van de VDP is het klantprofielen- en benchmark-marktonderzoek. Hiermee worden de behoeften en tevredenheid van klanten gemeten en worden gemeenten vergeleken op het gebied van dienstverlening. Dit biedt een belangrijke informatiebron bij het verbeteren van dienstverlening en kwaliteit.

2006 Start KCC: 1-ingang voor burgers

Het Klantcontactcentrum wordt binnen Haarlem opgericht, met het bedienen van de klantcontactkanalen middels een balie-, telefoon- en digiteam. Het doel is om meer flexibele en professionele dienstverlening aan klanten te leveren en vakgebieden samen onder één dak te brengen.

2007-8 Sterke impuls Digitaal Loket

Haarlem opent in maart 2007 een nieuw Digitaal Loket. Klanten kunnen hier elektronisch producten en diensten afnemen. Handig voor hen en efficiënt voor de organisatie. Nieuwe producten en mogelijkheden worden in de komende jaren stapsgewijs aan het Digitale Loket toegevoegd. Verdere digitalisering is afhankelijk van investeringen in dit onderwerp.

2010-15 Nieuwe Publiekshal Raaks + Gemeente als overheidsportaal

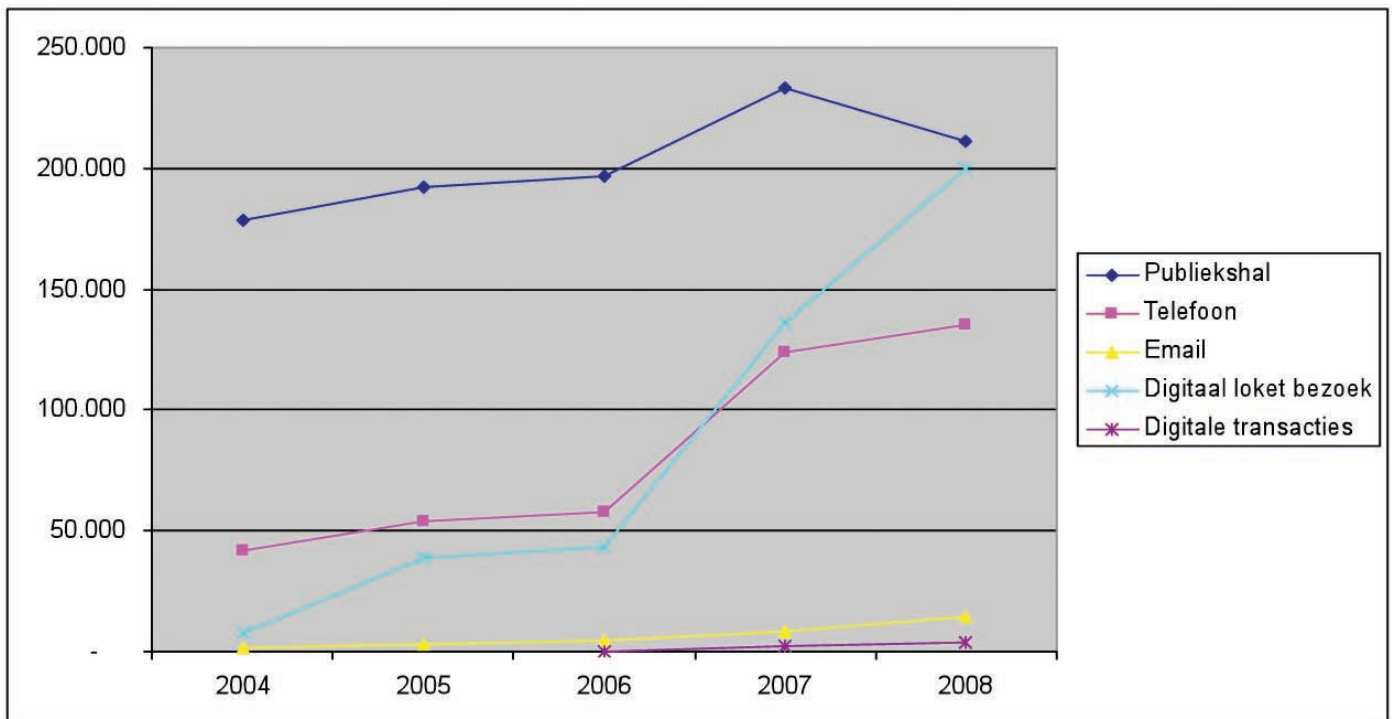
Na de verhuizing van de gemeentelijke organisatie wordt een nieuwe Publiekshal in de Raaks geopend. Klanten kunnen hier terecht voor alle gemeentelijke producten en diensten. Hiernaast worden er voorbereidingen getroffen om meer (centrale) overheidsdiensten door de gemeente af te handelen. De gemeente als “klantportaal” van de overheid zal ontstaan. Nieuwe contactkanalen tussen klant en overheid worden ontwikkeld. Het klantperspectief is uitgangspunt bij de inrichting van deze dienstverlening. Bij de te leveren prestaties wordt als criterium de beleving van de inwoner genomen. Deze beleving wordt op continue basis professioneel onderzocht (bv in samenwerking met bureau Onderzoek & Statistiek) en vormt de basis voor verdere vernieuwing.

3.3 Noodzaak door ontwikkeling klantcontacten en -tevredenheid

Ontwikkeling klantcontacten

Het aantal klantcontacten dat gemeente Haarlem afhandelt, is de laatste jaren groeiend. Dat maakt een verdere professionalisering van de afhandeling van klantcontacten evident. Enerzijds heeft de groei te maken met een autonome groei. Klanten worden mondiger en de komst van nieuwe wetten en producten van de gemeente zorgen voor meer contactmomenten. Anderzijds is de oorzaak dat de frontoffices binnen Haarlem geconcentreerd zijn binnen één loket. Hierdoor worden nu ook de klantcontacten meegerekend die voorheen op een andere plek in de gemeente plaatsvonden. Opvallend is de explosieve toename van het gebruik van het digitale loket door klanten. Hier zijn de jaarlijkse klantcontacten per contactkanaal weergegeven:

jaarlijkse klantcontacten per contactkanaal

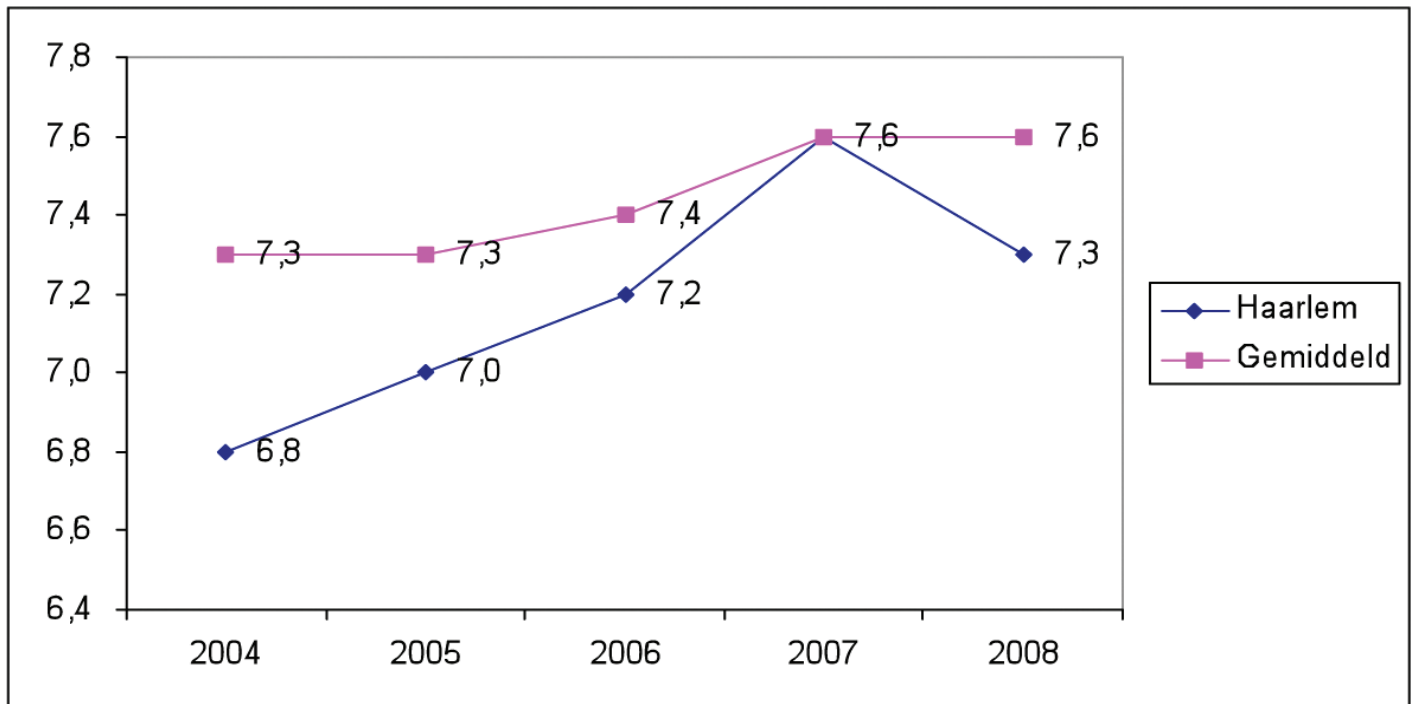


Ontwikkeling Klanttevredenheid

Haarlem meet de klanttevredenheid van haar dienstverlening jaarlijks in een landelijke benchmark Publiekszaken. (Dit landelijke onderzoek wordt sinds 2004 door SGBO en TNS-Nipo Commerce uitgevoerd)

De tevredenheid over de totale dienstverlening is de laatste jaren gestegen boven de kwaliteitsnorm van 7.0. Belangrijk hierbij is dat klantverwachtingen in de tijd stijgen, dus dit vergt continue verbetering in dienstverlening om op eenzelfde tevredenheidsniveau te blijven ("stilstand is achteruitgang").

Klantoordeel totale dienstverlening



Dit jaar is voor het eerst in de benchmark Publiekszaken ² ook de tevredenheid over de klantcontactkanalen telefoon en digitale dienstverlening onderzocht.

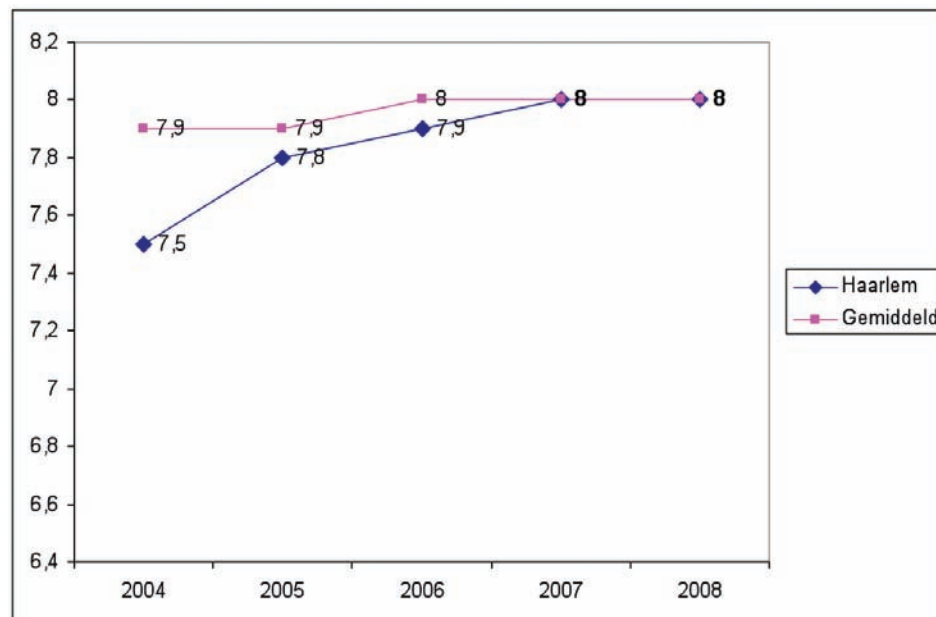
Haarlem Telefonische dienstverlening: 7.4

Haarlem Website: 6.7 (klanten in de benchmark waarderen gemeentelijke websites relatief lager dan de andere contactkanalen)

Haarlem digitale productaanvragen: 7,0

In 2008 is er een kleine achteruitgang in het totale klantoordeel, dit wordt veroorzaakt door een relatief lage tevredenheid op de onderwerpen bereikbaarheid en parkeergelegenheid. Wanneer deze factoren worden uitgesloten en gekeken wordt naar de *geboden service* van Haarlem, dan is de klanttevredenheid hoger:

Klantoordeel geboden service



² Dit landelijke onderzoek wordt sinds 2004 door SGBO en TNS-Nipo Commerce uitgevoerd.

4 Financiële en personele consequenties

Huidige situatie en verwachtingen vanaf 2010

Er zal de komende jaren veel veranderen en verbeteren om aan de steeds hoger wordende eisen van de klanten van de gemeente te voldoen. Dat vergt veel van de eigen organisatie. Daar komt bij dat de aantallen klantcontacten op de “nieuwe” kanalen fors toenemen. Voorbeeld: het aantal e-mails via antwoord@haarlem.nl is exponentieel gestegen. Wij zien hier en daar dat het hierdoor in personele zin gaat wringen. Op termijn verwachten wij dat het digitaliseren van werkprocessen ook tijd gaat besparen maar zover zijn wij nog niet. Bovendien zijn sommige efficiencyvoordelen inmiddels al ingeboekt door de taakstelling op gemeentelijke dienstverlening. Onduidelijk is op dit moment of het hoge landelijke ambitieniveau – de gemeente als portaal van de overheid- op alle fronten volledig met de bestaande formatie kan worden gerealiseerd. Omdat Haarlem zich met deze ontwikkelingen in de voorste linies bevindt, kunnen wij niet putten uit ervaringen elders. De toekomst zal het leren.

Bijlage 1 Kwaliteitshandvest

Inleiding

Het huidige kabinet Balkenende heeft een project gestart waarin overheidsorganisaties worden gestimuleerd kwaliteitshandvesten te gaan gebruiken. Het project is onderdeel van 'Burgerlink', een programma van het ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties. Burgerlink is een driejarig stimuleringsprogramma (2008-2010) om de publieke dienstverlening te verbeteren met inschakeling van burgers. Het kabinet en de VNG streven ernaar dat alle overheidsorganisaties met burgercontacten uiterlijk in 2011 werken met kwaliteitshandvesten. In een kwaliteitshandvest vindt de burger levertijden van producten en de servicenormen, die de overheidsorganisatie zich heeft gesteld.

Uitvoering

Het handvest zal op de website van de gemeente Haarlem worden geplaatst. In de eerste versie van het handvest zullen nog slechts de producten van de hoofdafdeling Dienstverlening zijn opgenomen. Het ligt in de bedoeling ook producten van andere hoofdafdelingen in het handvest op te nemen. Dit is een groei-scenario in overleg met de andere hoofdafdelingen. Het bestaan van het handvest zal aan de burgers worden gepresenteerd door middel van blokadvertenties in de stadskrant en banners op de gemeentelijke website. In een later stadium zal meer publiciteit worden gezocht in de vorm van artikelen in de stadskrant of flyers.

Inhoud Kwaliteitshandvest

Een betere dienstverlening voor ú!

De gemeente Haarlem wil u zo goed en zo snel mogelijk van dienst zijn. Daarom werken we met servicenormen. Dit zijn concrete beloften van de gemeente aan haar 'klanten' over gemeentelijke dienstverlening. U weet hierdoor precies waar u aan toe bent wanneer u gebruik maakt van gemeentelijke diensten en producten.

In het Kwaliteitshandvest staat beschreven op welke manieren u ons kunt bereiken en wat u als burger van ons mag verwachten als het gaat om onze dienstverlening. Zie het als garanties die wij afgeven over onze dienstverlening. We hebben het dan bijvoorbeeld over maximale wachttijden in de Publiekshal en over termijnen waarbinnen wij e-mail afhandelen. Op deze manier weet u als burger precies waar u aan toe bent. Daarnaast biedt het ons de mogelijkheid onze prestaties te meten en daar waar nodig en mogelijk te verbeteren.

Hieronder kunt u de servicenormen per onderwerp bekijken:

- Wachttijden
- Telefoon
- E-mail
- Melding openbare ruimte
- Producten
- Medewerkers

Met uw hulp kunnen wij u nog beter helpen:

- Dit vragen wij u
- Tips voor snelle service
- Onze bereikbaarheid
- Heeft u klachten
- Heeft u verbeteringsuggesties
- Klanttevredenheidsonderzoek

Wachttijden

- Binnen 3 werkdagen kunt u bij ons terecht voor een afspraak voor reisdocumenten, rijbewijzen of uittreksels.
- Wij proberen u binnen 5 minuten na het afspraaktijdstip aan de balie te helpen wanneer u een afspraak heeft.
- Wij proberen u binnen 15 minuten te helpen wanneer u gebruik maakt van de vrije inloop.
U kunt er op rekenen dat u maximaal 30 minuten na afgifte van het volgnummer aan de balie wordt geholpen (met uitzondering van de piekperioden*).
- Wij proberen u binnen 5 minuten aan de balie te helpen wanneer u komt voor het ophalen van een rijbewijs of reisdocument.
U kunt er op rekenen dat u maximaal 15 minuten na afgifte van het volgnummer aan de balie wordt geholpen (met uitzondering van de piekperioden*).

* piekperioden

Hoe lang u op uw beurt moet wachten, hangt sterk af van de drukte op dat moment. Langer wachten dan 30 minuten is zelden of nooit aan de orde, behalve voor Burgerzaken-producten (zoals reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels en adreswijzigingen) in de vakantiemaanden mei tot en met juli (vanwege de aanvraag reisdocumenten). Dan kan de wachttijd soms wel oplopen tot een uur. Direct na de kerstdagen of andere feestdagen kan het ook extra druk zijn. Wij raden u aan om die perioden te mijden. Voor parkeerproducten kan de wachttijd soms langer zijn vanwege de complexiteit van de vragen en ook de maand januari is voor parkeerproducten uitzonderlijk druk.

Telefoon

- Wij streven ernaar 80% van de telefonische vragen op het publieksinformatienummer direct af te handelen.
Kunnen wij uw telefonische vraag niet direct beantwoorden, dan verbinden wij u door naar de juiste afdeling of persoon of informeren u over de verdere afhandeling van uw vraag.

E-mail

- U krijgt binnen 3 werkdagen antwoord op uw vraag, wanneer u een email stuurt naar het centrale emailadres .
Als wij uw vraag niet direct kunnen beantwoorden krijgt u bericht dat uw email in behandeling is met vermelding van de verwachte doorlooptijd.

Melding openbare ruimte

- Bij een melding openbare ruimte nemen wij in geval van gevaarlijke situaties direct maatregelen.
Als binnen 24 uur een structurele aanpak niet mogelijk is, nemen we de gevaren weg via tijdelijke noodmaatregelen.

Producten

- Na maximaal 5 werkdagen kunt u uw nieuwe reisdocument bij ons afhalen.
- Na maximaal 5 werkdagen kunt u uw nieuwe rijbewijs bij ons afhalen.
- Als u uw uittreksel aan de balie aanvraagt, is het 'klaar-terwijl-u-wacht'

Onze medewerkers

- hebben een goede uiterlijke verzorging;
- bejegenen u vriendelijk;
- verstrekken u begrijpelijke informatie;
- helpen u deskundig;
- beschermen uw privacy;
- handelen uw aanvraag volledig af;
- stellen u bij binnenkomst in de centrale hal op de hoogte van onvoorziene drukte.

Dit vragen wij u

- Wilt u zich bij een afspraak uiterlijk 5 minuten, vóór het afgesproken tijdstip, melden bij de centrale balie in de Publiekshal?
- Wilt u in geval van verhindering dit aan ons laten weten via het publieksinformatienummer?
- Wilt u zich vooraf informeren over de benodigde aanvraagpapieren en documenten, die u bij uw bezoek moet meenemen? Dit kan via het Digitaal Loket of telefonisch via het publieksinformatienummer

Tips voor snelle service

- Zorg dat u alle benodigde papieren meeneemt. Kijk op de website www.haarlem.nl. Onder de knop 'Digitaal Loket' staat per product vermeld wat u moet meebrengen, of u iets digitaal of schriftelijk kan aanvragen en welke kosten er verbonden zijn aan uw verzoek.
- Maak een afspraak via het Publieksinformatienummer, dan is uw wachttijd minimaal.
- Mijd de piekperioden* mei tot en met juli voor de Burgerzaken-producten (zoals reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels en adreswijzigingen) en januari voor parkeerproducten

* piekperioden

Hoe lang u op uw beurt moet wachten, hangt sterk af van de drukte op dat moment. Langer wachten dan 30 minuten is zelden of nooit aan de orde, behalve voor Burgerzaken-producten (zoals reisdocumenten, rijbewijzen, uittreksels en adreswijzigingen) in de vakantiemaanden mei tot en met juli (vanwege de aanvraag reisdocumenten). Dan kan de wachttijd soms wel oplopen tot een uur. Direct na de kerstdagen of andere feestdagen kan het ook extra druk zijn. Wij raden u aan om die perioden te mijden. Voor parkeerproducten kan de wachttijd soms langer zijn vanwege de complexiteit van de vragen en ook de maand januari is voor parkeerproducten uitzonderlijk druk.

Onze bereikbaarheid

- Voor een overzicht van onze openingstijden, adres en telefoonnummer kunt u terecht op het Digitaal Loket [[link naar DL](#)].

Heeft u klachten?

- U kunt ons aanspreken op onze servicenormen. Als u van mening bent dat wij onze toezeggingen niet waarmaken, horen wij dat graag van u. U heeft in ieder geval recht op een mondelinge of schriftelijke uitleg. Klachten kunt u bij voorkeur indienen met het klachtenformulier dat is te verkrijgen via het Digitaal Loket [[link klachtenformulier](#)].

Heeft u verbeter suggesties?

- Wij staan open voor verbeteringen in onze dienstverlening en nemen uw opmerkingen over onze werkwijze ter harte. Heeft u verbeter suggesties voor ons, dan kunt u deze doorgeven via alle contactmogelijkheden zoals genoemd bij onze bereikbaarheid of digitaal door middel van het reactieformulier [[link reactieformulier](#)].

Klanttevredenheidsonderzoek

- Jaarlijks houdt de gemeente Haarlem een klanttevredenheidsonderzoek. Dit doen we omdat we onze dienstverlening aan u willen verbeteren. Wij streven ernaar dat onze klanten onze dienstverlening met minimaal een 7 beoordelen. In de laatste meting waardeerden onze klanten de dienstverlening aan de balie en de telefoon met een ruime 7 en de digitale dienstverlening met precies een 7.

Bijlage 2 Antwoord©

Waarom met Antwoord© aan de slag?

De afgelopen jaren zijn forse vorderingen gemaakt in overheidsdienstverlening. De Antwoord©-ambities zijn echter nog niet gerealiseerd. Om deze ambities in 2015 te realiseren zijn de komende jaren cruciaal.

In de visie van Antwoord, zijn zes argumenten genoemd die aansprekend zijn voor Haarlem.

Het eerste argument is dat Antwoord© tegemoet komt aan de verwachtingen van de burger. Burgers kunnen altijd bij één duidelijke ingang terecht: het KCC van de gemeente. Burgers krijgen steeds vaker direct het goede antwoord (onafhankelijk van het gebruikte kanaal) en hoeven maar één keer hun vraag te stellen of hun informatie door te geven. Beloftes over betere dienstverlening zijn vastgelegd in de burgerservicecode. (Zie voor inhoud: http://www.burger.overheid.nl/wat_wij_doen/burgerservicecode)

, die landelijk is samengesteld door klanten. Het realiseren van de Antwoord©-ambities draagt bij aan het voldoen aan de burgerservicecode door keuzevrijheid voor een contactkanaal, beter vindbare overheidsproducten, eenvoudige en transparante dienstverlening en gepersonaliseerde informatie.

Het tweede argument is dat Antwoord© grip geeft op kosten en opbrengsten.

De kosten en opbrengsten van klantcontact zijn voor gemeenten veelal moeilijk inzichtelijk te maken en daardoor moeilijk stuurbaar. Bij Antwoord© worden klantcontactprocessen vanuit 1-loket efficiënter ingericht en constant verbeterd, door monitoring van klantcontacten en door kanaalsturing. Het aantal onnodige (dubbele) klantcontacten neemt af en specialisten in de vakafdelingen kunnen zich richten op complexe vragen en hun inhoudelijk werk.

Het derde argument is dat Antwoord© er niet 'bij' komt, maar ambities en initiatieven binnen de overheid verbindt. Bijvoorbeeld de initiatieven die er zijn op het gebied van:

- Vorming van basisregistraties
- Vorming van een Digitaal Klant Dossier
- Administratieve lastenverlichting voor burgers
- Invoering van DigiD

Het vierde argument is dat Antwoord© zorgt voor betere beleidsvorming en -uitvoering. Het KCC is een belangrijke kennisbron voor beleidsmakers en beleidsuitvoerders. In het KCC komen alle vragen, klachten en transacties binnen. Meten, monitoren en analyseren van deze vragen geeft vakafdelingen en beleidsmakers informatie waarmee beleid beter kan worden onderbouwd

en problemen in de uitvoering sneller en beter worden aangepakt. Als bijvoorbeeld het aantal overlastmeldingen en klachten stijgt, is dat een belangrijke indicator voor de effectiviteit van bijvoorbeeld Wijkveiligheidsbeleid.

Het vijfde argument is dat Antwoord© zorgt voor synergie in klantcontact. Gemeenten en andere organisaties werken beter samen door slimmer gebruik te maken van elkaars gegevens en klantcontacten. Complexe en meervoudige problemen van burgers worden hierdoor beter opgelost.

Het zesde argument is dat Antwoord© bijdraagt aan het imago van de gemeente. Het vastleggen van dienstverleningsprestaties in kwaliteitshandvesten en het expliciet uitdragen daarvan draagt bij aan vertrouwen van burgers in de gemeente. Moderne dienstverlening kan ook het gewenste imago van een gemeente ondersteunen.

Fases in de ontwikkeling van Antwoord©

fase 1 Dienst heeft Antwoord©

De gemeente heeft voor enkele productenclusters een aparte frontoffice met eigen contactgegevens en kanalen. Het contact tussen burger en gemeente verloopt voornamelijk via balies en een aantal telefoonnummers. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffices nog geïsoleerd van elkaar zijn georganiseerd.

fase 2 Kanaal heeft Antwoord©

De gemeente heeft per kanaal één duidelijke ingang. De gemeente heeft één telefoonnummer, één website en een zoveel mogelijk geconcentreerde balie.

Vanaf deze fase kan de gemeente ook informatie verstrekken van andere overheidsorganisaties zoals Postbus 51-informatie. Kenmerkend voor deze fase is dat de kanalen nog niet in samenhang worden bestuurd.

fase 3 Frontoffice heeft Antwoord©

Voor het contact met de burger heeft de gemeente één frontoffice opgezet. Hier komen alle distributiekkanalen en diensten samen. Het maakt voor de burger niet uit welk kanaal hij kiest: de vraag hoeft maar één keer te worden gesteld en het antwoord is juist, volledig en actueel. Kenmerkend voor deze fase is dat de frontoffice nog niet de regie neemt op de afhandeling van de vraag: complexere vragen worden doorgezet naar de backoffice en zijn dan uit het vizier van de frontoffice.

fase 4 Gemeente heeft Antwoord©

Het KCC neemt de regie op de afhandeling van de vraag. De contacten die een burger heeft, zijn bij alle KCC-medewerkers inzichtelijk waardoor de burger zonder problemen kan overstappen naar een ander kanaal. Het KCC verbetert de dienstverlening, ook in de achterliggende afdelingen en voegt daar proactieve elementen aan toe. Kenmerkend voor deze fase is dat het KCC nog niet alle producten en diensten van de overheid kan afhandelen.

fase 5 Overheid heeft Antwoord©

De gemeente is voor de burger de logische ingang voor al zijn vragen aan de overheid. Het KCC levert producten en diensten van een toenemend aantal aangesloten overheidsorganisaties van alle overheidslagen en ketenpartners. De servicenormen zijn net zo hoog als in fase 4. Het KCC voert de regie op de levering van de producten en diensten.