

## Uitwerking visie op dienstverlening in projecten en acties

De kern van onze dienstverlening bestaat uit de volgende elementen:

- 1. Wij werken vanuit het inwonersperspectief**
- 2. Wij schenken veel aandacht aan de bejegening van onze inwoners en ondernemers**
- 3. Wij optimaliseren onze digitale dienstverlening**

De drie elementen van onze visie bepalen in hun onderlinge samenhang de kwaliteit van de dienstverlening en moeten dus ook in samenhang worden uitgevoerd. Daarbij komt dat dienstverlening van de hele organisatie is en dat voor alle medewerkers en werkzaamheden geldt dat de drie elementen centraal dienen te staan.

In dit plan wordt de visie vertaald in diverse projecten en acties. De nadruk ligt daarbij op de beschrijving van wat we willen bereiken en hoe we dat willen doen. Verdere detaillering van de diverse projecten en acties gebeurt in de projecten/acties zelf. Daar waar dat nu al bekend is staan uren en middelen ingevuld in de betreffende kolommen. Werkende weg zullen meer onderdelen ingevuld worden.

Het plan is gemaakt binnen de financiële en inhoudelijke kaders van het Coalitieakkoord 2018-2022 en de uitwerking daarvan in de Perspectiefnota. Er is jaarlijks € 88.000,00 beschikbaar, ervan uitgaande dat een deel van deze middelen zal worden gebruikt om een adviseur dienstverlening in dienst te nemen (een plek die nu via inhuur geregeld is) blijft er op jaarbasis een werkbudget van € 20.000,00 tot € 25.000,00 over. Dit betekent dat we zoveel mogelijk met de beschikbare of beschikbaar te stellen capaciteit binnen onze organisatie werken en dat heeft gevolgen voor het tempo waarin we het plan kunnen uitvoeren. Wij sluiten met de voorgestelde manier van werken ook aan bij de implementatiekracht van onze organisatie zoals die gebleken is uit het onderzoek van BMC. We kiezen voor plannen die kleinschalig kunnen worden opgepakt en dicht bij de reguliere werkzaamheden liggen én we kiezen voor een sterke betrokkenheid van het MT als facilitator en opdrachtgever voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Eén van de MT leden zal feitelijk fungeren als opdrachtgever en het voltallige MT zal nauw betrokken worden bij de verdere uitvoering, zie hiervoor verder in het plan zelf.

Door collega's van functioneel beheer ICT van onze gemeente wordt op dit moment een Dashboard Managementinformatie ontwikkeld, wanneer dit operationeel is vormt dit een zeer belangrijke bron van stuurinformatie voor onze dienstverlening.

Voor de uitvoering van de projecten gaan we ervan uit dat de twee medewerkers die zich tot nu toe bezighouden met contentbeheer volledig beschikbaar blijven voor deze werkzaamheden én voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. Hun inzet wordt niet apart vertaald in het plan. De inzet van deze medewerkers betekent dat we mogelijkheden creëren voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en dat we tegelijkertijd minder inzet kunnen plagen op het reguliere contentbeheer.

De uitvoering van de visie op dienstverlening heeft een nauwe relatie met de uitvoering van het Informatiebeleidsplan, het Plan van aanpak naar aanleiding van het doelmatigheidsonderzoek bij Burgerzaken en met de Communicatievisie. Er zal dan ook voortdurend afstemming plaatsvinden waar de onderdelen in elkaar grijpen of randvoorwaardelijk zijn voor elkaar.

Naast bovengenoemde plannen is ook de juridische component van belang, digitaal zakendoen met de gemeente moet ook juridisch mogelijk worden gemaakt. Hiervoor zal een separaat voorstel worden voorgelegd.

Omschrijving	Uren	€	Planning
<p><b>Organisatorische inbedding van de doorontwikkeling dienstverlening</b></p> <p><i>Dienstverlening is van de gehele organisatie en niet alleen van de front office. Om hier handen en voeten aan te geven is een organisatorische inbedding noodzakelijk.</i></p> <p><u>Wij regelen deze inbedding als volgt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Eén verantwoordelijk portefeuillehouder vanuit het bestuur.</li> <li>➤ Eén verantwoordelijk manager vanuit het MT.</li> <li>➤ Het college en de gemeenteraad stellen de visie op dienstverlening vast en het MT omarmt de visie.</li> <li>➤ Binnen de organisatie wijzen wij een functionaris aan en spelen wij deze (gedeeltelijk) vrij om de trekker en verbinder te zijn rond de doorontwikkeling van de dienstverlening.</li> <li>➤ Deze trekker beheert het budget voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening en is binnen de kaders van dit uitvoeringsplan gemandateerd om uitgaven te doen.</li> <li>➤ Om de doorontwikkeling van de dienstverlening mogelijk te maken stelt het MT organisatiebreed capaciteit beschikbaar om deel te nemen aan werkgroepen e.d. Ook speelt het MT een actieve rol bij het daadwerkelijk doorvoeren van afspraken rond dienstverlening. Het MT vervult hierin een enthousiasmerende en stimulerende rol.</li> <li>➤ Om te regelen dat afspraken rond dienstverlening niet vrijblijvend zijn stelt het MT protocollen, werkafspraken e.d. rond dienstverlening vast en zorgt ervoor dat deze uitgevoerd en nagevolgd worden.</li> </ul>	<p>Uren: tbv trekker/ verbinder 780 per jaar.</p> <p>Ontwikkelgroep: 50 uur per persoon per jaar.</p>		<p>doorlopend</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ De huidige medewerkers contentmanagement worden adviseurs dienstverlening, zij werken organisatiebreed en worden direct onder het verantwoordelijk MT lid geplaatst of toegevoegd aan het team van adviseurs. Inhoudelijk worden zij aangestuurd door de trekker.</li> <li>➤ Wij stellen een ontwikkelgroep in van medewerkers die samen met het verantwoordelijk MT lid de doorontwikkeling van de dienstverlening gaande houden. In deze Ontwikkelgroep Dienstverlening zitten in ieder geval het MT lid, de trekker/verbinder, de adviseurs dienstverlening, een communicatieadviseur, de bedrijfscontactfunctionaris, een coördinator vanuit het Sociaal Team, de coördinator van het Servicepunt, een strategisch beleidsmedewerker vanuit het ruimtelijk domein en de informatiemanager.</li> <li>➤ Wij bespreken de doorontwikkeling van de dienstverlening periodiek minimaal twee keer per jaar in het MT in aanwezigheid van (een deel van) de Ontwikkelgroep Dienstverlening. Daarbij komt de stand van zaken aan de orde en de komende plannen en de knelpunten die vragen om een besluit van het MT.</li> <li>➤ Wij bespreken de doorontwikkeling van de dienstverlening in het portefeuille overleg met de verantwoordelijk bestuurder, ook informeren wij de Raad.</li> <li>➤ Bij alle grote ontwikkelingen nemen wij het dienstverleningsaspect mee, zoals bijvoorbeeld bij de voorbereiding van de Omgevingswet, doorontwikkeling zaakgericht werken, transformatie sociaal domein, ontwikkelingen rond duurzaamheid enzovoort. Hiervoor passen wij de bestaande formats voor College- en MT-voorstellen aan.</li> <li>➤ Bij het opstellen van strategische documenten zoals bijvoorbeeld in de Planning en Controlcyclus is dienstverlening een vast aandachtspunt.</li> </ul>			
<p><b>Betrekken inwoners en ondernemers bij de ontwikkeling van de dienstverlening.</b></p> <p><i>Wie kan beter invulling geven aan dienstverlening dan de inwoners en ondernemers. Daarom willen wij willen de dienstverlening vormgeven vanuit het inwonersperspectief, Wij gaan (vertegenwoordigers van) inwoners en ondernemers op een structurele manier betrekken bij de ontwikkeling van de dienstverlening. In 2018 heeft het eerste</i></p>	<p>Organisatiebrede terugkoppeling en vertaling wordt gekoppeld aan de thema's gastvrijheid en servicenormen.</p>	<p>€ 5.600,00, kosten inwonerspanel per keer in 2018 en in 2021</p>	<p>Doorlopend</p>

<p><i>inwonerspanel in onze gemeente als thema dienstverlening gehad. Belangrijke uitkomsten hieruit zijn o.a. de wens om uitbreiding van digitale dienstverlening, aanpassing van de openingstijden en een proactieve en oplossingsgerichte opstelling van medewerkers van de gemeente. Deze uitkomsten zijn verwerkt in dit uitvoeringsplan.</i></p> <p><b>Wij betrekken inwoners en ondernemers als volgt:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wij gebruiken de uitkomsten van het inwonerspanel als input voor de verdere ontwikkeling van de dienstverlening.</li> <li>➤ Wij bespreken de uitkomsten van het inwonerspanel organisatiebreed en koppelen dit aan thema's als gastvrijheid en servicenormen.</li> <li>➤ Wij hebben structureel overleg met een groep van inwoners die gemeld hebben dat zij mee willen denken over de gemeentelijke dienstverlening.</li> <li>➤ Wij beschouwen de uitkomsten van het inwonerspanel 2018 als een soort nulmeting en herhalen een inwonerspanel in 2021.</li> <li>➤ Wij zoeken in samenwerking met de bedrijfscontactfunctionaris naar mogelijkheden om ondernemers nauwer te betrekken bij de ontwikkeling van (ondernemers)dienstverlening.</li> <li>➤ Wij organiseren contact met de Adviesraad Sociaal Domein om input vanuit deze doelgroep bij de ontwikkeling van de dienstverlening.</li> <li>➤ Wij organiseren vormen van klanttevredenheidsonderzoeken op onze dienstverlening.</li> </ul>			
<p><b>Implementeren gastvrijheid</b></p> <p><i>Gastvrijheid is één van de drie centrale punten in onze visie op dienstverlening. Dit betekent dat inwoners en ondernemers die contact hebben met de gemeente zich welkom voelen. Dat zij ervaren dat er aandacht voor hen is en dat de medewerkers van de gemeente uitstralen dat zij het prettig vinden om contact te hebben met de bezoeker.</i></p> <p><i>Gastvrijheid geldt niet alleen voor inwoners en ondernemers het geldt ook voor collega's onderling en voor leidinggevend en hun medewerkers. Wie zich als medewerker welkom voelt zal ook gemakkelijker een bezoeker het gevoel geven welkom te zijn.</i></p>	<p>4 uur deelname van alle medewerkers</p>	<p>€ 20.000,00 voor de begeleiding van de inspiratiesessies.</p>	<p>2018-2019</p>

<p><u>Wij ontwikkelen de gastvrijheid als volgt:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wij organiseren gemeentebreed inspiratiesessies over gastvrijheid en wij beginnen bij het MT.</li> <li>➤ Wij nemen gastvrijheid op in de Servicenormen, zie verder hieronder.</li> <li>➤ Wij nemen gastvrijheid op als beoordelingscriterium in de Personeelscyclus.</li> </ul>			
<p><b>Opstellen Servicenormen</b></p> <p><i>Servicenormen zijn beloften over de dienstverlening van de gemeente. Bijvoorbeeld afspraken over de termijnen die gehanteerd worden bij de afhandeling van aanvragen of over de manier waarop een product of dienst geleverd wordt. Zo weten inwoners en ondernemers wat ze kunnen verwachten en waar ze de gemeente op kunnen aanspreken.</i></p> <p><u>Wij geven Servicenormen als volgt invulling:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wij stellen servicenormen op drie dimensies vast, nl doorlooptijd, deskundigheid en gastvrijheid.</li> <li>➤ We gebruiken hierbij input uit het inwonerspanel en stellen de servicenormen interactief op met de medewerkers.</li> <li>➤ Wij ontwikkelen managementinformatie over de Servicenormen.</li> </ul>	<p>Totaal 10 teams x 4 uur voorbereiding (interactieve voorbereiding met 2 medewerkers per team) en 2 uur voor alle medewerkers tijdens het werkoverleg.</p>		<p>2019</p>
<p><b>Doorontwikkeling toegang gemeente</b></p> <p><i>Voor een goede dienstverlening is het belangrijk dat de toegang tot de (informatie over) gemeentelijke producten en diensten is georganiseerd op een manier die aansluit bij de logica van de inwoners en ondernemers. Dus niet wat de organisatie logisch of handig vindt maar wat de inwoners en ondernemers handig vinden. Daarmee wordt de toegankelijkheid van de dienstverlening letterlijk groter.</i></p> <p><i>Om dienstverlening betaalbaar te houden is de efficiënte inzet van mensen en middelen van belang.</i></p> <p><i>Deze visie gaat uit van de huidige situatie van het gemeentehuis, op termijn wordt er</i></p>			<p>doorlopend</p>

*verbouwd en in de planvorming zullen zal de toegang en toegankelijkheid van de dienstverlening een belangrijk aandachtspunt zijn.*

Wij ontwikkelen de toegang van de gemeente als volgt:

- Onze website is zo ingericht dat hij aansluit bij de logica van onze inwoners en ondernemers, de website voldoet aan de eisen van digitale toegankelijkheid, zie verder onder 'doorontwikkeling Website.'
- Wij regelen dat inwoners en bedrijven zoveel mogelijk hun zaken met de gemeente op elk willekeurig moment kunnen regelen, daarvoor ontwikkelen wij e-diensten (zie verder onder 'uitbreiding e-diensten') en regelen wij dat mensen thuis digitaal een afspraak kunnen maken voor zoveel mogelijk producten en diensten organisatiebreed.
- Wij regelen dat inwoners en ondernemers digitaal een melding kunnen doen over zaken in de openbare ruimte, het formulier wordt daarbij gebruiksvriendelijk ingericht.
- We onderzoeken of we ons algemene mailcontact via [info@renkum.nl](mailto:info@renkum.nl) kunnen vervangen door een algemeen (digitaal) contactformulier of dat een combinatie van beide ingangen wenselijk is.
- Wij werken met één centraal telefoonnummer voor de hele organisatie, wij regelen de telefonische bereikbaarheid en proberen zoveel mogelijk vragen telefonisch te beantwoorden.
- We hebben één centrale fysieke ingang voor het gemeentehuis en organiseren logische oplossingen voor de beperkingen die het gemeentehuis op dit moment kent.
- Om de dienstverlening te kunnen garanderen en om onze medewerkers efficiënt te kunnen inzetten werken wij hoofdzakelijk op afspraak. Onze dienstverleningscapaciteit wordt zoveel mogelijk flexibel ingezet op tijden waar de meeste vraag naar dienstverlening is met dien verstande dat de totale capaciteit niet groeit. Wij starten met afspraken voor Burgerzaken en onderzoeken of we dit kunnen uitbreiden naar alle producten en diensten van de gemeente. Tijdens openingstijden kunnen inwoners en ondernemers wel zonder afspraak papieren afgeven, zakken voor plastic afval en de lokale kranten. Hetzelfde geldt voor het ophalen van id-kaarten, paspoorten en rijbewijzen.

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Inwoners en ondernemers die een afspraak hebben gemaakt voor een product van Burgerzaken kunnen via een digitale klantgeleidingszuil kenbaar maken dat zij zijn gearriveerd en hoeven zich niet meer te melden bij de receptie.</li> <li>➤ Inwoners en ondernemers die om een andere reden het gemeentehuis bezoeken kunnen zich wenden tot de medewerker van de receptie, die zal hen verder helpen.</li> <li>➤ Wij hanteren eensluidende en logische openingstijden voor de hele organisatie. Voor Burgerzaken hebben wij een avondopenstelling van 17.00 tot 20.00 uur op maandagavond.</li> <li>➤ Naast de bekende kanalen (telefoon, balie, e-dienst, mail en brief) ontstaan nieuwe kanalen voor contact tussen inwoners en ondernemers en de gemeente, zoals social media en digitale messagingplatforms. Samen met het team Communicatie zullen wij hier plannen op gaan ontwikkelen.</li> <li>➤ Kanaalverleiding en eventuele mogelijkheden van thuisbezorgen van documenten worden op termijn opgepakt.</li> </ul>		<p>Publiekscampagne: € 2500,-</p>	
<p><b>Doorontwikkeling Servicepunt als Klant Contact Center</b></p> <p><i>Het Servicepunt (telefonie en receptie) vormt op dit moment het Klant Contact Center (KCC) van onze gemeente. Het is de centrale fysieke en telefonische ingang van onze gemeente voor inwoners en ondernemers. Centraal kenmerk van het huidige KCC in onze gemeente (en in veel andere gemeenten) is dat de medewerkers met behulp van content antwoord geven op de meest gestelde vragen en wanneer dat niet mogelijk is mensen doorverbinden naar een collega die dat wel kan. Ook ontvangt het KCC mensen die het gemeentehuis bezoeken en zorgt dat ze in contact komen met de juiste collega.</i></p> <p><i>De verwachting is dat het karakter van het KCC bij de gemeente over een aantal jaren ingrijpend zal wijzigen. De dienstverlening zal verschuiven naar intelligente(re) digitale klantinteracties. Gemeenten richten hun website volgens inwonersperspectief in, breiden hun e-diensten uit, gemeenten geven de toegang hun producten en diensten digitaal vorm, onder andere via messagingplatforms. Daardoor kunnen inwoners en ondernemers een groot deel van de zaken waarvoor ze nu contact moeten opnemen met het KCC zelf thuis of elders digitaal regelen. Pas wanneer men er niet uitkomt of wanneer</i></p>			<p>Doorlopend</p>

<p><i>een vraag te complex is om via de reguliere kanalen te beantwoorden neemt een inwoner of ondernemer contact op met de gemeente.</i></p> <p><i>De digitale platforms en kanalen gaan functioneren als een soort eerste lijn. Dit betekent dat over een aantal jaren de vragen die bij het KCC binnen komen complex zijn en niet meer met standaardinformatie kunnen worden beantwoord. De medewerkers van het KCC van de toekomst zoeken samen met de inwoners en ondernemers naar antwoorden en oplossingen.</i></p> <p><i>Voor dit plan gaan wij primair uit van optimalisering van het huidige KCC. Wel houden wij rekening met ontwikkelingen van de toekomst en zullen wij daarop anticiperen wanneer zich mogelijkheden voordoen.</i></p> <p><i>Omdat het profiel van de KCC-medewerker van de toekomst anders is dan het profiel van de huidige medewerker (huidige niveau MBO1 en 2 en in de toekomst MBO4-HBO niveau) is het raadzaam om voorlopig te blijven werken met een beperkte vaste kern, aangevuld met een flexibele schil. Op die manier kan ook rekening gehouden worden met eventuele overloop vanuit Burgerzaken zodra daar een krimp op de formatie mogelijk wordt, dit is naar verwachting medio 2019.</i></p> <p><b><u>We geven de optimalisering als volgt vorm:</u></b></p> <p>Randvoorwaardelijk:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Medewerkers van het KCC beschikken over adequate content in het Antwoordportaal (zie ook doorontwikkeling Website).</li> <li>➤ Medewerkers van het KCC hebben toegang tot relevante systemen zoals het zaaksysteem.</li> <li>➤ Medewerkers van het KCC beschikken over een actueel en volledig 'smoelenboek' waarin o.a. staat vermeld welke werkzaamheden de collega verricht.</li> <li>➤ Medewerkers van het KCC beschikken over goed functionerende telefoons en headsets en werken in een passende ruimte.</li> <li>➤ Alle medewerkers hebben hun agenda's opengesteld en houden deze bij.</li> <li>➤ Alle medewerkers hebben hun bereikbaarheid en vervanging geregeld.</li> </ul>			
---	--	--	--

<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Alle medewerkers stemmen met het KCC af wanneer zij grote mailings e.d. doen naar inwoners.</li> <li>➤ Alle medewerkers zorgen ervoor dat het KCC over de benodigde informatie beschikt om inwoners en bedrijven adequaat te woord te kunnen staan.</li> <li>➤ Daar waar onderdelen van de gemeentelijke dienstverlening is uitbesteed naar samenwerkingspartners (Connectie en ODRA) zijn er goede werk- en serviceafspraken geregeld en worden deze ook gehandhaafd.</li> </ul> <p>Kwaliteit KCC:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Er wordt gewerkt met een vaste set van afspraken en protocollen, deze worden ook gehandhaafd.</li> <li>➤ Er is structurele kwaliteitszorg door trainingen van de medewerkers en door de inzet van een kwaliteitsmedewerker.</li> <li>➤ Het KCC neemt de afhandeling van binnenkomende vragen en opmerkingen via de mail/het contactformulier over.</li> </ul>			
<p><b>Doorontwikkeling Website</b></p> <p><i>De website is een belangrijke toegang tot de gemeentelijke dienstverlening en het belang hiervan zal verder groeien. De hele lijn van dienstverlening maakt een beweging naar inwoners en ondernemers toe. Dit betekent dat inwoners en ondernemers steeds meer hun zaken met de gemeente tijd- en plaatsafhankelijk kunnen regelen en niet meer naar het gemeentehuis hoeven te komen of hoeven te bellen. Daarvoor zijn met betrekking tot de website aantal voorwaarden van groot belang.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>De inhoud (content) van de website moet veel meer dan nu het geval is, aansluiten bij de vragen van inwoners en ondernemers. De gemeente moet niet op de site zetten wat ze zelf kwijt wil maar aansluiten bij wat mensen nodig hebben of wenselijk vinden aan informatie. Hiermee sluit de inhoud van de site aan bij de visie op Communicatie van onze gemeente.</i></li> <li>➤ <i>De informatie op de website moet toegankelijk zijn voor alle inwoners en ondernemers ondanks eventuele beperkingen.</i></li> <li>➤ <i>Processen rond producten en diensten moeten zo zijn ingericht dat inwoners en ondernemers zoveel mogelijk hun producten digitaal via de website kunnen</i></li> </ul>	<p>2019</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vindbaarheid informatie: Meten en verbeteren</li> <li>Uitbreiden webstatistieken</li> </ul>	<p>2018:</p> <p>Offertes worden gevraagd voor:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- aanschaf Siteimprove,</li> <li>- advisering over digitale toegankelijkheid</li> <li>- aanpassen vormgeving homepage</li> </ul> <p>2019</p> <p>Offerte wordt gevraagd voor: tools voor meten en verbeteren</p>	<p>Doorlopend</p>

<p><i>regelen.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Bij alle medewerkers binnen onze organisatie moet het besef groeien dat de (informatie op de) website een onlosmakelijk onderdeel is van ieders werk en verantwoordelijkheid.</i></li> </ul> <p>We gaan de Website als volgt door ontwikkelen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ We zorgen ervoor dat de basis van de website op orde is door <ul style="list-style-type: none"> <li>○ het beheer op te zetten om het eigenaarschap van informatie voor onze inwoners in de organisatie te borgen. Daarmee verbetert de actualiteit van informatie op onze website en in het Antwoordportaal.</li> <li>○ ons te laten adviseren hoe we de digitale toegankelijkheid moeten verbeteren om te voldoen aan de eisen van digitale toegankelijkheid.</li> <li>○ we schaffen Siteimprove aan voor monitoring op alle essentiële onderdelen van de website. Denk aan niet werkende links, spelfouten, digitale toegankelijkheid, statistieken</li> <li>○ we passen methoden en technieken van contentdesign toe om de informatie op de website beter te laten aansluiten bij de vragen van onze inwoners en ondernemers.</li> <li>○ we actualiseren de website</li> </ul> </li> <li>➤ We veranderen het ontwerp van de homepage</li> <li>➤ We verbeteren de vindbaarheid van informatie</li> <li>➤ We breiden de webstatistieken uit, analyseren die en aan de hand daarvan voeren we verbeteringen door.</li> <li>➤ We maken onze website meer klantgedreven door inzicht te krijgen in het (zoek)gedrag en de ervaringen van onze websitebezoekers en de prestaties van onze website (lukt het websitebezoekers om taken succesvol af te ronden). Een klantgedreven website leidt tot een hogere klanttevredenheid en minder onnodig verlies van bezoekers.</li> </ul>			
<p><b>Uitbreiding E-diensten</b></p> <p><i>We zetten in op het zoveel mogelijk digitaal aanbieden van producten zodat inwoners en ondernemers hun aanvragen tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen doen. We gaan daarbij uit van het gemak van inwoners en ondernemers en vragen niet om gegevens die niet</i></p>	<p>2018: 240 uur voor 10 e-diensten</p> <p>2019:</p>		<p>Doorlopend</p>

<p><i>strikt noodzakelijk zijn of die al bij ons bekend zijn. Aanvragers kunnen de status van hun aanvraag digitaal volgen en zakendoen via onze website moet daarbij veilig zijn. We werken bij onze e-diensten zoveel mogelijk volgens klantreizen en we sluiten waar dat mogelijk is aan bij e-diensten die zijn ontwikkeld door onze samenwerkingspartners of in het kader van de landelijke programma's.</i></p> <p><b>Wij breiden onze e-diensten als volgt uit:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Elk jaar maken we nieuwe e-diensten binnen de beschikbare middelen, deze kunnen uit het dienstverleningsbudget komen wanneer het organisatiebrede diensten betreft en uit de middelen op de verschillende afdelingen waar de diensten worden uitgevoerd.</li> <li>➤ Voor e-diensten waarop een besluit van het bevoegd gezag volgt wordt altijd gewerkt met DigiD.</li> <li>➤ Wij werken bij de ontwikkeling van e-diensten nauw samen met De Connectie en de andere samenwerkingsgemeenten, ook sluiten wij aan bij de landelijk ontwikkelde diensten door VNG Realisatie.</li> </ul>	200 uur voor 8 e-diensten		
<p><b>Inrichten klantreizen</b></p> <p><i>Oorspronkelijk komt het werken met een klantreis (of 'customer journey') uit de retail. Bedrijven willen hun omzet verhogen en hun winst maximaliseren. Klantreizen is een manier om de behoeften van klanten inzichtelijk te maken zodat het bedrijf hierop kan inspelen. Als overheid hebben we andere verantwoordelijkheden waardoor we niet altijd deze service kunnen bieden, maar niets hoeft ons in de weg te staan om de beleving waar dat mogelijk is op een goed niveau te krijgen. Het werken met klantreizen maakt inzichtelijk hoe inwoners en ondernemers onze dienstverlening daadwerkelijk ervaren. Bij klantreizen staat de ervaring van inwoners en ondernemers centraal. Wij brengen deze klantervaring in kaart zodat we gerichte verbeteringen kunt aan brengen die aansluiten bij de wensen en behoeften van de inwoners en ondernemers. Met klantreizen maken we werk van klantgedreven dienstverlening en werken we van buiten naar binnen.</i></p> <p><b>Wij richten klantreizen als volgt in:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Wij sluiten voor de inrichting van klantreizen aan bij het door VNG Realisatie ontwikkelde format, dat betekent o.a. dat wij voor interactieve werkvormen</li> </ul>	Per klantreis ongeveer 20 uur inzet van medewerkers die betrokken zijn bij de klantreis	2018: € 3.000,00 begeleidingskosten  2019: € 6.000,00	

kiezen waarbij de direct betrokken medewerkers een grote rol hebben. Ook werken wij met een sponsor (MT lid) die ervoor zorgt dat voorgestelde verbeteringen ook daadwerkelijk kunnen worden doorgevoerd. Waar mogelijk koppelen we de klanteis aan een e-dienst. Bij de te ontwikkelen klantreis is gastvrijheid een belangrijk uitgangspunt.

- Wij kiezen ervoor om ons bij de inrichting van de eerste klantreizen te laten begeleiden om het proces goed te laten verlopen.
- We gaan voorlopig uit van 3 klantreizen tot 1-1-2020.

--

--

--