

Visie en uitgangspunten Dienstverlening Stichtse Vecht 2020

De landelijke ambities en ontwikkelingen die beschreven zijn in de uitvoeringsagenda “Overheidsbrede dienstverlening 2020”, de uitkomsten van de bewonersenquête over de toekomst van de dienstverlening (zie bijlage) en de organisatiedoelen van de gemeente, zijn vertaald naar de visie en uitgangspunten voor de dienstverlening van gemeente Stichtse in 2020.

Visie:

We gaan voor uitstekende dienstverlening, kwalitatief goed, innovatief en toegankelijk. Onze dienstverlening is digitaal, snel en zeker waar het kan, persoonlijk en op maat waar nodig. Onze klanten (inwoners en ondernemers) staan centraal. We betrekken hen bij de inrichting van onze dienstverlening en gaan voor een tevreden klant.

Uitgangspunt 1 – de vraag staat centraal

- Wij stellen de vraag van inwoners, bedrijven en instellingen centraal in ons handelen.
- Wij denken mee met de klant en werken oplossingsgericht (gastheerschap). Hierbij hebben we oog voor verschillende belangen.
- We streven naar gebruikersgemak, duidelijke en toegankelijke informatie en dienstverlening.
- We betrekken de klant bij de inrichting van onze dienstverlening en klantprocessen. Door middel van de inzet van een burgerpanel, klanttevredenheid metingen, klantreizen, experimenteersessies en gebruikersonderzoek, toetsen we continue of onze dienstverlening aan sluit bij de behoeften van de klant. We durven te experimenteren met nieuwe vormen van dienstverlening.
- We stimuleren zoveel mogelijk de eigen verantwoordelijkheid en zelfredzaamheid van inwoners en ondernemers.
- Wij bieden diensten pro-actief aan inwoners, bedrijven en instellingen aan. We anticiperen op wat er leeft en geven een oplossing voordat de vraag komt.

Uitgangspunt 2 – digitaal, snel en zeker

- Wij zorgen ervoor dat inwoners, bedrijven en instellingen alle eenvoudige, standaard dienstverlening en informatievoorziening digitaal kunnen regelen. De website is hierin leidend en wordt aangevuld met sociale media. Via kanaalsturing verleiden we de klant naar het digitale kanaal.
- We geleiden complexere vragen zoveel mogelijk geautomatiseerd door naar de vakspecialist. Het KCC houdt regie en stuurt op de dienstverlening.
- Wij zorgen voor goede beveiliging en gaan zorgvuldig om met (persoons)gegevens.
- Wij vragen de klant eenmalig om gegevens die nodig zijn voor de aanvraag van de dienst of het product en gebruiken voorts de informatie die binnen onze eigen organisatie beschikbaar is.
- Wij spannen ons in om overbodige regels te schrappen (deregulering), heffen onnodige eisen voor aanvragen van producten of diensten op en voorkomen nieuwe overbodige regels.
- We richten onze processen klantgericht en efficiënt in (lean).

Uitgangspunt 3 – persoonlijk en op maat

- Wij organiseren de dienstverlening waar nodig op maat, integraal en gebiedsgericht door de inzet van wijkteams en accountmanagers.
- Wij zetten persoonlijke dienstverlening (in wijken en aan de keukentafel) alleen in als dit toegevoegde waarde heeft voor inwoners, ondernemers en de gemeente.
- Wij laten dit persoonlijke contact zoveel mogelijk plaats vinden bij inwoners of ondernemers thuis, op locatie of in de wijk ('geen loketgedachte').

Uitgangspunt 4 – één overheid en samenwerken met ketenpartners

- Wij stemmen onze dienstverlening af met de organisaties waarmee we samenwerken zodat inwoners, bedrijven en instellingen eenduidig benaderd worden.
- Wij bieden inwoners bedrijven of instellingen één aanspreekpunt als zij voor een vraag of proces met meerdere overheidsorganisaties tegelijk te maken hebben.
- In het leveren van standaard dienstverlening werken we waar mogelijk landelijk en/of regionaal samen met andere gemeenten en overheidsorganisaties (bijv. website, formulieren).

Uitgangspunt 5 – transparant, aanspreekbaar en lerend vermogen

- Wij gebruiken servicenormen en dragen deze uit.
- Wij meten en vergelijken overheidsbreed onze prestaties en kwaliteit ten aanzien van dienstverlening en maken deze openbaar.
- Wij gaan voor een ruime voldoende (7) in klanttevredenheid onderzoeken (gemeentelijke en landelijke) voor inwoners en ondernemers.
- Wij reflecteren onze prestaties continue en stellen onze dienstverlening bij (leren van klachten)
- Wij geven onze klanten inzicht in hun persoonlijke gegevens en stellen die informatie online voor hen beschikbaar.
- Wij stellen openbare overheidsinformatie actief online beschikbaar (open data), zodat derden deze informatie kunnen hergebruiken of eenvoudig kunnen integreren in hun eigen informatie of diensten.

Bijlage 1 landelijke ontwikkelingen en ambities uitvoeringsagenda “Overheidsbrede dienstverlening 2020”

Nieuwe landelijke ontwikkelingen op het gebied van digitale dienstverlening en veranderende taken en rol van de gemeente geven aanleiding tot het herijken van de uitgangspunten voor de dienstverlening van gemeente Stichtse Vecht.

Belangrijke ontwikkelingen zijn onder meer:

- Steeds verdergaande digitalisering door elkaar snel opvolgende technologische ontwikkelingen. In de “Visiebrief Digitale overheid 2017” wordt gesteld dat burgers en bedrijven uiterlijk in 2017 zaken die ze met de overheid moeten regelen, digitaal moeten kunnen afhandelen.
- Samenwerking van gemeenten op allerlei terreinen, zoals belastingen en sociaal domein. Dit kan de eigenheid van de gemeentelijke dienstverlening beïnvloeden.
- Verdergaande burgerparticipatie, deels door bezuinigingen van de overheid, deels door initiatieven uit de samenleving. Dit kan betekenis hebben voor de dienstverlening van de gemeente. Dit resulteert ook in nieuwe sociale (digitale) netwerken.
- Vernieuwde visie op dienstverlening ‘Samen doen’, in 2013 vertaald naar de landelijke uitvoeringsagenda “Overheidsbrede dienstverlening 2020” als cocreatie gerealiseerd door gemeenten, uitvoeringsinstellingen, koepelorganisaties en ministeries.
- De veranderende rol van de overheid. Van een sterke sturende overheid verschuift de nadruk naar een overheid die mogelijk maakt en faciliteert.
- De decentralisaties in het sociale domein, waardoor er taken naar de gemeente verschuiven en er een beroep wordt gedaan op zelfredzaamheid en zorg voor elkaar. Inzet bij decentralisaties is meer aandacht voor aanwezigheid van organisaties en instellingen in de wijken en kernen en ketensamenwerking met bijvoorbeeld zorginstellingen.
- Invoering van de nieuwe omgevingswet.

In 2013 is het proces ‘Dienstverlening 2020’ geïnitieerd door de Vereniging Directeuren Publieksdiensten (VDP). Met behulp van digitale co-creatie hebben verschillende overheidsnetwerken als Divosa, NVVB, VNG en King; de Ministeries van BZK, een zestal ambities benoemd voor dienstverlening in 2020. Doel is om de dienstverlening beter en efficiënter te maken.

Zes ambities voor 2020

- 1. Digitale zelfservice waar het kan, persoonlijk waar het moet.** Burgers moeten hun zaken zo veel mogelijk zelf digitaal regelen, en landelijk wordt vastgesteld om welke diensten het gaat. Voor burgers die dat niet kunnen, biedt de overheid een vangnet.
- 2. Dienstverlening op maat.** Lichte ondersteuning waar dat kan, en intensieve ondersteuning waar dat moet. Niet meer alles via balies *face-to-face* contact kan ook bij bedrijven, bij organisaties of gewoon in de wijk bij mensen thuis. En professionals krijgen meer vrijheid om te handelen, zodat het sneller en efficiënter gaat. Natuurlijk zal er verscheidenheid in de dienstverlening blijven. Dat hoort nu eenmaal bij dienstverlening op maat.
- 3. Van ‘zorgen voor’ naar ‘zorgen dat’.** In 2020 zullen de initiatieven van burgers medebepalend zijn voor de inzet en rol van de overheid. Burgers en bedrijven komen al met heel veel initiatieven, en de overheid dient dat sterk te stimuleren en ondersteunen.
- 4. Alle overheidszaken goed en betrouwbaar geregeld via mijn.overheid.nl.** Eén platform waar de burger zijn gegevens bewaart, standaarddienstverlening eenvoudig zelf regelt en bijhoudt, en ook bepaalt wie zijn gegevens mag gebruiken.
- 5. Eén overheid, één basis-infrastructuur** – zo wordt dienstverlening eenduidiger, eenvoudiger, en waar mogelijk efficiënter en betrouwbaar georganiseerd. Dat houdt in dat gemeenten en collega-organisaties zo veel mogelijk samenwerken. Pas dan kan standaardisatie goed worden doorgevoerd.
- 6. Van organisaties naar organiseren.** Ook hier gaat het om samenwerken. Met gemeenten, burgers, ondernemers, marktpartijen, relevante partners en kennisinstellingen. Meer

samenwerken betekent meer delen, dus ook minder administratieve lasten. De huidige rollen en taken van organisaties zullen veranderen of zelfs helemaal verdwijnen.

Bijlage 2. Resultaten enquête dienstverlening in 2020

Hoe wil de inwoner in 2020 geholpen worden door de gemeente?

Omdat we het belangrijk vinden om te weten hoe onze inwoners het liefst geholpen willen worden in de toekomst, is van 25 oktober tot 11 december 2016 een enquête gehouden. In de enquête zijn de landelijke ambities uit de uitvoeringsagenda "Overheidsbrede dienstverlening 2020" vertaald naar vragen aan inwoners. Inwoners en ondernemers konden op stichtsevecht.nl een vragenlijst invullen. Daarnaast hebben collega's bezoekers van de markten in Maarssen Dorp, Maarssenbroek, Breukelen en Loenen aan de Vecht persoonlijk bevestigd. Zo komen inwoners zowel de digitaal vaardigen als ook de niet digitaal vaardige inwoners aan het woord. In totaal hebben 213 mensen de enquête ingevuld.

Wat zijn de belangrijkste resultaten?

De leeftijd en woonplaats van de respondenten zijn representatief aan de inwoners van Stichtse Vecht.

Men stelt in 2020 een eenvoudige vraag het liefst per email (47%). Telefoon (35%) en whatsapp (26%), zijn goede tweede en derde. Een vraag stellen aan de balie wordt nauwelijks genoemd (3%).

Een paspoort vraagt men in 2020 het liefst aan via de website (57%). Toch verwacht 27% van de respondenten dit nog aan de balie in het gemeentekantoor te doen.

Een ingewikkelde vraag over de zorg die men nodig heeft, stelt men in 2020 het liefst telefonisch (38%) of persoonlijk aan een medewerker van de gemeente die thuis langskomt (34%). 23% komt voor een gesprek graag langs op het gemeentekantoor.

Het grootste deel van de respondenten bepaalt graag samen met buurtbewoners hoe zij hun wijk gaan inrichten (69%).

Tot slot werd de inwoners gevraagd of ze in de toekomst met de gemeente willen meedenken over de dienstverlening. 122 inwoners gaven aan hier bereid toe te zijn.

Wat is de conclusie?




De resultaten uit de enquête laten zien dat er voor eenvoudige vragen en diensten voldoende draagvlak is voor de digitale vorm van dienstverlening. Voor complexe vragen geeft men de voorkeur aan een persoonlijk gesprek. De behoefte aan contact aan de balie van het gemeentekantoor neemt in de toekomst ook af. Dit komt overeen met de ambities die ook landelijk gesteld zijn. Digitaal waar mogelijk en persoonlijk waar nodig.

Resultaten enquête dienstverlening 2020

Status:	Afgesloten	Gedeeltelijk geantwoord:	8 (3,8%)
Begindatum:	25-10-2016	Afgedankt:	0 (0%)
Einddatum:	11-12-2016	Einde bereikt:	205 (96,2%)
Live:	48 dagen	Totaal beantwoord:	213
Vragen:	9		

1. Wat is uw leeftijd?

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)











Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Jonger dan 30 jaar	24		11
30- 65 jaar	128		60
Ouder dan 65 jaar	61		29

Totaal aantal respondenten: 213
Vraag overgeslagen: 0

0% 20% 40% 60% 80%

2. Woont u in gemeente Stichtse Vecht? Zo ja, in welke kern woont u?

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)

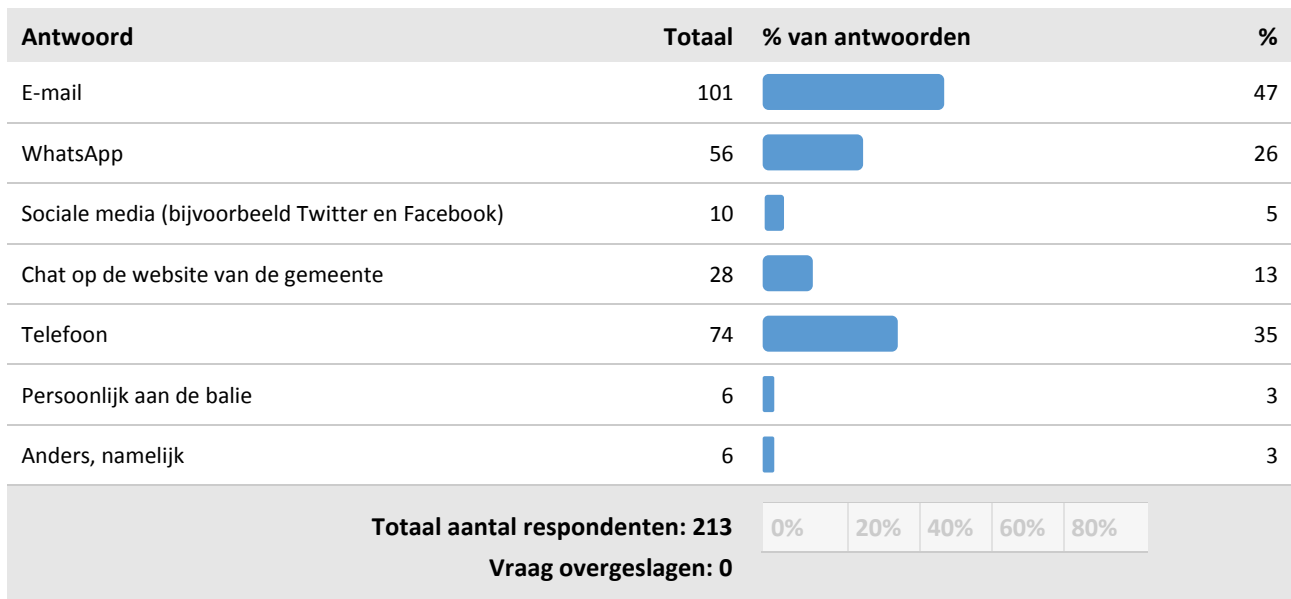
Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Bethunepolder	0		0
Breukelen	40		19
Kockengen	4		2
Loenen aan de Vecht	47		22
Loenersloot	3		1
Maarssebroek	61		29
Maarsse-Dorp	40		19
Maarsseveen	0		0
Molenpolder	1		0
Nieuwersluis	2		1
Nieuwer Ter Aa	1		0
Nigtevecht	2		1
Oud Maarsseveen	0		0
Oud-Zuilen	1		0
Tienhoven	1		0
Vreeland	7		3
Anders, namelijk	3		1

Totaal aantal respondenten: 213
Vraag overgeslagen: 0

0% 20% 40% 60% 80%

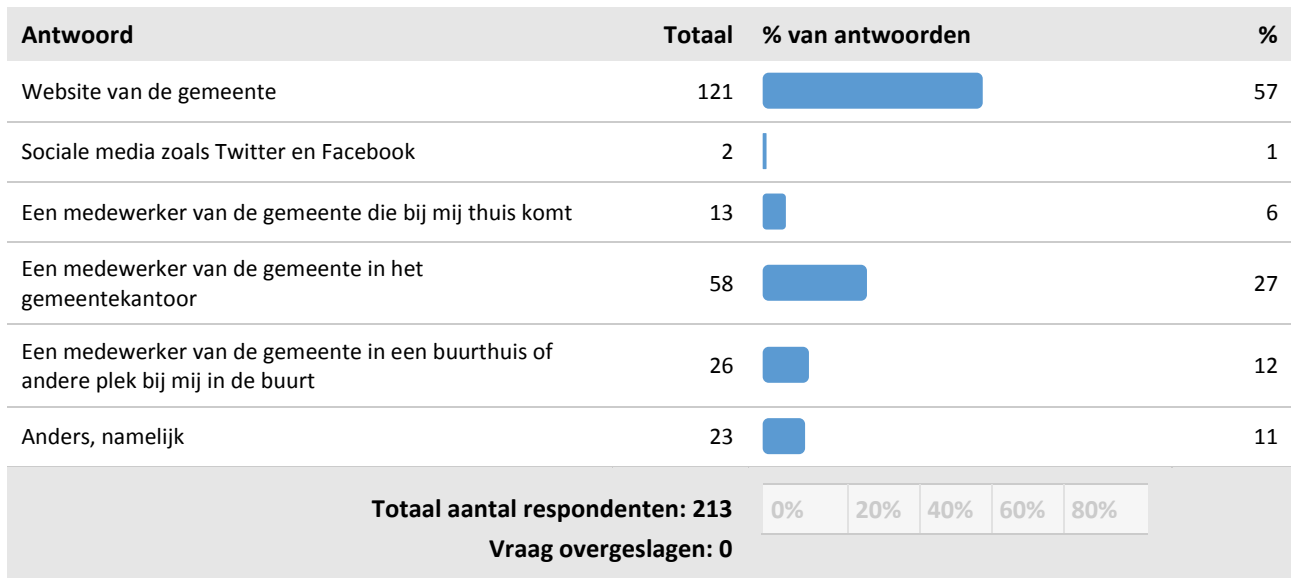
3. In 2020 stel ik mijn eenvoudige vraag (bijvoorbeeld het ophalen van grof huisvuil) aan de gemeente het liefst via:

(Elke respondent kon MEERDERE antwoorden kiezen.)



4. In 2020 vraag ik mijn paspoort aan via:

(Elke respondent kon MEERDERE antwoorden kiezen.)



5. In 2020 stel ik een ingewikkelde vraag over de zorg die ik nodig heb het liefst:

(Elke respondent kon MEERDERE antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Via de telefoon	81		38
Via een videochat met een medewerker van de gemeente op stichtsevecht.nl	17		8
Persoonlijk in een gesprek in het gemeentekantoor	50		23
Persoonlijk bij mij thuis aan een medewerker van de gemeente die langskomt	73		34
Persoonlijk aan een medewerker van de gemeente in een buurthuis of bibliotheek bij mij in de buurt	16		8
Alleen aan mensen uit mijn buurt en mijn eigen persoonlijke omgeving	5		2
Anders, namelijk:	16		8

Totaal aantal respondenten: 213 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

6. Stelling: In de toekomst bepaal ik samen met buurtbewoners hoe wij onze wijk gaan inrichten.



(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Eens	147		69
Oneens	66		31

Totaal aantal respondenten: 213 0% 20% 40% 60% 80%
Vraag overgeslagen: 0

7. Wilt u in de toekomst vaker met ons meedenken over de service en dienstverlening van de gemeente?

(Elke respondent kon slechts ÉÉN van de volgende antwoorden kiezen.)

Antwoord	Totaal	% van antwoorden	%
Ja	122		57
Nee, liever niet	91		43


Totaal aantal respondenten: 213

Vraag overgeslagen: 0



Interne Serviceafspraken

Onderstaande serviceafspraken zijn in 2011 vastgesteld. Deze afspraken worden voor een deel al gecommuniceerd via het KCC. Deze afspraken vertalen we naar concrete beloftes aan de klant. Deze beloftes worden uitgewerkt en gecommuniceerd aan de klant.

	Dienstverleningsbarometer Silvia	Doel
1	Zorg dat je altijd telefonisch bereikbaar bent.	90%
2	Neem de telefoon op binnen drie keer overgaan.	90%
3	Bel een klant binnen 2 werkdagen terug.	90%
*4	Reageer binnen 3 werkdagen op een e-mail.	90%
5	Handel een zaak af binnen de gestelde (wettelijke) termijn.	90%
6	Zet de website centraal in je dienstverlening naar de klant.	50%
7	Laat een klant op afspraak niet wachten.	Geen wachttijd
8	Houd je outlook agenda bij en schakel je afwezigheidsassistent in.	100%
9	Zorg voor zo min mogelijk klachten.	< 2012
10	Ga altijd voor een tevreden klant.	Mail: 7.6 Balie: 8,0 Tel.:7.6 Web: 7.6