



---

Reg.nr. : RV14.0047  
Portefeuille(s) : Gemeentelijke dienstverlening  
Programma : Bestuur en Veiligheid  
Onderwerp : Servicenormen Gemeente Brummen "En wat kunnen wij voor u doen"?

---

AAN DE GEMEENTERAAD

Brummen, 5 augustus 2014

---

**Wij stellen voor te besluiten om:**

1. De servicenormen "En wat kunnen wij voor u doen?" vast te stellen.(INT14.2537)
- 

## Inleiding

De in 2011 vastgestelde documenten "van Partij naar Partner" en "Ambitie en Visie op de Dienstverlening" vormen naast het coalitieakkoord 2014-2018 "Schakelen naar de toekomst" een aantal belangrijke hoekpilaren voor onze gemeentelijke dienstverlening. De dienstverlening is transparant, integraal, eenduidig, proactief en met ruimte voor maatwerk. In het verlengde heeft de rekenkamercommissie eind 2011 een onderzoek naar de stand van de publieke dienstverlening uitgevoerd. Hierin is de aanbeveling opgenomen nadere kwaliteitsnormen voor de dienstverlening vast te stellen. Deze treft u in de bijlage aan.

## Argumenten

### *1.1 Het coalitieakkoord onderschrijft het opstellen van kwaliteitshandvesten*

Eén van de speerpunten in het coalitieakkoord 2014-2018 "Schakelen naar de toekomst" rondom gemeentelijke dienstverlening is het opstellen en formuleren van nadere servicenormen die meetbaar maar vooral haalbaar zijn. Een aantal van de geformuleerde kwaliteitshandvesten behoeft nog verbetering en/of acties. Voor de reeds in gang gezette en nog te nemen maatregelen zie kopje "uitvoering".

### *1.2 Het vaststellen van servicenormen is een eerste stap naar een meer klantgerichte dienstverlening*

De klant staat centraal. Wij willen onze klanten uitstekend bedienen. Op welke manier zij ons benaderen, zij krijgen snel één duidelijk antwoord. De blik is naar buiten gericht. Het is belangrijk te weten wat er bij de inwoners leeft en welke vragen zij aan de gemeente Brummen stellen.

We hebben te maken met een aantal verschillende belangen van onze inwoners. Diegene die in de ochtend een paspoort en tegelijk bestemmingsplaninformatie komt (aan)vragen, kan dezelfde inwoner zijn die 's avonds in de wijkraad zit en samen met de gemeente naar oplossingen voor de plaatselijke speelvoorzieningen aan het zoeken is. Op allerlei terreinen komt hij in aanraking met de gemeente. Wel is hier sprake van een duidelijk verschil in de benadering; klantgericht en partnergericht. Denk hierbij aan de producten waar de inwoners bij de gemeente moeten zijn, omdat het een wettelijke taak van de gemeente is of hij geheel vrijwillig kan deelnemen aan bij voorbeeld de wijkraadvergadering rondom speelvoorzieningen gelijk om de hoek.

Voor onze inwoner maakt dit geen verschil. Dezelfde benadering, service, tegemoetkoming en inzet wordt verwacht aan de balies tijdens het aanvragen van een paspoort als bij het initiatief 's avonds tijdens de vergadering van de wijkraad. Toch heeft het klantgerichte werken strikte kaders waaraan we gebonden zijn. De diensten die we bieden oftewel wettelijke taken die we moeten uitvoeren zijn vaak afhankelijk van procedures, wettelijke voorschriften, termijnen en bieden vaak geen ruimte voor interpretatie.

In deze gevallen zorgen kwaliteitsnormen voor meer transparantie en duidelijkheid over en weer.

### *1.3 De servicenormen maken onze dienstverlening transparant*

Wij willen transparant zijn in de diensten waarvoor de inwoners bij de gemeente moeten zijn. In de opgestelde servicenormen staan beloften van de gemeente Brummen over de dienstverlening. Daarin is te

lezen wat er minimaal van de gemeente Brummen verwacht kan worden als zij wordt benaderd. Dat kan zijn door een bezoek aan de balie, per telefoon, e-mail, internet of brief.

## **Kanttekeningen**

nvt

## **Burgerparticipatie**

### *1.4 De klantgerichte dienstverlening is dynamisch en voortdurend in ontwikkeling*

De opgestelde servicenormen zijn dynamisch. Dit betekent dat er voortdurend kan en moet worden aangescherpt, verbeterd en eventueel uitgebreid. Dienstverlening is in ontwikkeling en aan de kwaliteit daarvan willen we continu blijven werken. Dit wordt gedaan door o.a. jaarlijks met behulp van een burgerpanel de dienstverlening te meten en de mening van de inwoners te vragen.

## **Advies adviesorganen**

nvt

## **Communicatie**

De servicenormen worden/komen als boekje/flyer beschikbaar. Dit kan de uitrol op een persoonlijke en laagdrempelige manier begunstigen. Zo zijn we in staat om deze aan de balie mee te geven, uit te leggen in de hal of met de post op te sturen. Daarnaast worden de servicenormen op de gemeentelijke website en in de huis-aan-huisbladen gepubliceerd.

## **Financiële toelichting**

nvt

## **Juridische grondslag**

nvt

## **Inkoop en aanbesteding**

nvt

## **Uitvoering**

### Burgerpanel (Nulmeting)

Parallel aan dit traject wordt een voorstel geformuleerd om een burgerpanel op te richten. Deze wordt in eerste instantie gebruikt om een Nulmeting van de huidige dienstverlening uit te voeren. Denk hierbij aan openingstijden, telefonische bereikbaarheid etc. Dit geeft meer inzicht in waar wij op dit moment staan. In oktober 2014 willen we het eerste onderzoek uitvoeren.

### Telefonie

Speerpunt is een organisatie breed professionaliseringstraject omtrent de telefonische bereikbaarheid. Begin september 2014 start het Lean-Traject Telefonie. Naar verwachting is er eind 2014 een nieuw werkproces geïmplementeerd dat organisatie breed wordt gedragen.

### Loket

"Er komt een loket in de kern van Eerbeek". Dit staat in het coalitieakkoord 2014 – 2018 "Schakelen naar de toekomst". We streven er naar om dit voor 1 januari 2015 te realiseren.

### Klantverwijssysteem

Met het betrekken van het nieuwe gebouw, het in gebruik nemen van de nieuwe balie en de nieuw ingevoerde openingstijden met de mogelijkheid een afspraak te maken is het voor de inwoners lastiger hun weg te vinden in de hal van het gemeentehuis. Om hier meer duidelijkheid te scheppen zal er gebruik worden gemaakt van een klantverwijssysteem.

### Doorontwikkeling Klantcontactcentrum (KCC)

Een continue proces is het door ontwikkelen van het Klantcontactcentrum (KCC). Naast het trainen en opleiden van de KCC-medewerkers zal ook in 2015 de implementatie van een klantcontactregistratiesys-

teem plaats vinden. Hierdoor ontstaat de mogelijkheid klantcontacten te registreren, bij te houden, te volgen en te monitoren. Het kan gericht gekeken worden, wat er met de klantvragen gebeurd is en welk vervolg eraan is gegeven.

#### Digitale dienstverlening

Ook het verbeteren van de digitale dienstverlening, hetzij de website of de digitaal aan te vragen producten, is een continu proces. De producten die digitaal aangevraagd kunnen worden, worden uitgebreid. Hierover wordt actief gecommuniceerd om het gebruik te stimuleren.

#### Gemeentelijke website

De gemeente sluit zich aan bij overheid.nl. Dit zorgt ervoor dat voor iedere inwoner die in contact wil treden met de gemeente een persoonlijke website ter beschikking staat. Hier kan hij de stand van zaken van alle lopende aanvragen raadplegen. Daarnaast wordt de gemeentelijke website constant gecontroleerd en bijgehouden. Informatie wordt regelmatig geactualiseerd.

Planning:

Jaar	Maatregelen	Doelstellingen
2014	Oprichten Burgerpanel Professionalisering Telefoonie Loket Eerbeek Klantverwijssysteem	O-meting Dienstverlening organisatiebreed verbetertraject telefonische bereikbaarheid Keuze over vormgeving Implementatie
2015	Burgerpanel Digitale Dienstverlening  Doorontwikkeling KCC/ Managen Klantcontacten	Meting Dienstverlening Uitbreiden aan te vragen producten Verbetertraject Website Implementatie Klantcontactregistratiesysteem
2016	Burgerpanel Digitale Dienstverlening	Meting Dienstverlening Verbetertraject Website Aansluiting bij mijn overheid.nl

#### **Stukken ter vaststelling:**

1. Servicenormen Gemeente Brummen "En wat kunnen wij voor u doen?" (INT14.2537)

#### **Stukken ter inzage:**

- ♦ Collegebesluit BW14.0405 van 5 augustus 2014 (inclusief bijlagen)
- ♦ Concept raadsbesluit RB14.0049

Burgemeester en wethouders van Brummen,

drs. E.V. Schmitz  
secretaris

A.J. van Hedel  
burgemeester (wnd.)