



Gemeente Brummen

# Visie Dienstverlening

*Wij Werken voor Brummen*

# Visie Dienstverlening / Inhoudsopgave

## **De Reisplanner**

- Een samenvatting / bundeling van uitspraken in deze visie 3

## **Inleiding**

- De wereld draait door... de gemeente Brummen draait mee! 5
- Dienstverlening = digitalisering + ... 6

## **Context**

- Wij Werken voor Brummen 7
- Dienstverlening: focus op klantbenadering 7
- Ambtenaar = dienstverlener 2.0 8

## **Visie èn Doen...**

- 4 dimensionaal: de 4 D's
  - Digitaal 9
  - Dichtbij 11
  - Dereguleren 13
  - Durf 13

## **Bijlage -Inspiratie-**

- Een volledig digitale samenleving: in Estland kan het... 15
- Alles voor een glimlach
- Alle gemeenteloketten sluiten !
- Werken 'In The Cloud'

## **Bijlage -Servicenormen-**

- Doorlooptijd 17
- Deskundigheid
- Hostmanship

# Visie Dienstverlening / De Reisplanner

In deze 'Reisplanner' (vgl. samenvatting) staan in één oogopslag en overzichtelijk opgesomd alle richtinggevend uitspraken die in de navolgende hoofdstukken uitgebreider zijn beschreven. Met per uitspraak de termijn van realisatie.

<p><b><u>Inleiding</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De gemeente Brummen neemt actief deel in het VNG-programma 'Samen Organiseren';</li> <li>2. De Visie Dienstverlening zet <u>primair</u> in op het maximaal digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening met behoud van traditionele kanalen (<u>secundair</u>), mits deze noodzakelijk zijn en/of een toegevoegde waarde hebben;</li> </ol>	<p>2017 2017</p>
<p><b><u>Context</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De Visie Dienstverlening focust zich in hoofdzaak op de dienstverlening aan de 'klant';</li> <li>2. De ambtenaar is een 'dienstverlener 2.0', bezit de competenties 'klantgericht' en 'digitaalvaardig' en is flexibel inzetbaar;</li> </ol>	<p>2017 2018</p>
<p><b><u>Visie en doen</u></b></p> <p><b><u>Digitaal</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. De gemeentelijke iVisie beschrijft de wijze waarop we omgaan met informatiemanagement en is mede leidend voor de Visie Dienstverlening:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. De digitale Bereikbaarheid is 24/7 gegarandeerd;</li> <li>b. Gebruiksvriendelijkheid staat voorop;</li> <li>c. Maximale informatiedeling: enkelvoudige opslag / meervoudig gebruik;</li> <li>d. Plaats- en tijdonafhankelijk werken;</li> <li>e. De website <a href="http://www.brummen.nl">www.brummen.nl</a> is DE enige digitale portal voor alle inwoners naar alle gemeentelijke diensten, is vraaggericht en vindbaar/toegankelijk/snel/zeker;</li> <li>f. Administratieve processen worden verder geautomatiseerd en werkzaamheden verschuiven naar het begin van het proces, met het beschikbaar hebben van eFormulieren wordt de inwoner daarbij ondersteund;</li> <li>g. Inwoners faciliteren en verleiden we om zoveel als mogelijk digitaal zaken te doen met de gemeente;</li> </ol> </li> <li>2. In 2018 werkt de gemeente Brummen zaakgericht (met een geïmplementeerd zaakstelsel);</li> <li>3. Elektronisch berichtenverkeer wordt geaccepteerd als volwaardige post;</li> <li>4. In 2018 is de telefooncentrale vervangen, zijn medewerkers flexibel (mobiel) bereikbaar en met de koppeling aan Outlook wordt de bereikbaarheid verbeterd;</li> <li>5. Social media wordt breder en actiever ingezet, ook het inzetten van WhatsApp of een eigen gemeentelijke App wordt onderzocht;</li> </ol> <p><b><u>Dichtbij</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>6. Zoveel als mogelijk worden 'zaken gedaan' via de website ('click'), bij vragen/ onduidelikheden kan worden teruggevallen op 'call' (contact 'op afstand': veelal telefonisch, maar de inzet van WhatsApp/chat/social media wordt mogelijk) en soms is het noodzakelijk of gewenst dat er persoonlijk contact is ('face');</li> <li>7. Het KCC-1<sup>e</sup> lijnscontact is gefocust op 'snel' en 'vriendelijk', daarna kan een KCC-2<sup>e</sup> lijnscontact volgen waarbij de nadruk ligt op 'advies' en 'deskundig';</li> <li>8. Het gebruik van de landelijke voorziening <u>14+netnummer</u> blijft mogelijk, maar het promoten heeft geen prioriteit;</li> <li>9. De 'traditionele' dienstverlening wordt verricht vanuit een 2-tal servicepunten in de dorpscentra van zowel Brummen als Eerbeek, daarbij wordt ook gekeken naar samenwerking met andere (semi-)publieke (uitvoerings)organisatie en/of andere overheden;</li> <li>10. De Servicepunten werken volgens het principe 'alles op afspraak';</li> </ol>	<p>2017 2017 2018 2018 2018 2019 2018 2018 2019 2018 2018 2019 2018 2018 2017 2017 2017</p>

<b>Dereguleren</b>	2018
11. De gemeente Brummen minimaliseert en vereenvoudigt al haar eigen regelgeving: standaard is de norm, overbodige regels worden geschrapt, nieuw beleid gaat bij voorkeur gepaard met intrekken oud beleid en inwoners kunnen op één plek alle gemeentelijke regelgeving inzien;	2018
12. Inwoners worden actief uitgenodigd voorstellen te doen voor het vereenvoudigen of schrappen van regelgeving;	2017
<b>Durf</b>	2017
13. Na het vaststellen van de visie (Plan) en starten met de uitvoering (Do) blijven we continu monitoren (Check) en zijn bereid bij te sturen (Act);	2018
14. We maken gebruik van 'klantreizen' voor het inrichten van onze dienstverleningsprocessen en bundelen deze per 'levensgebeurtenis';	2017
15. Efficiencylagen worden benut om te investeren in een betere dienstverlening;	2017
16. We stellen heldere servicenormen vast, communiceren deze actief en vragen inwoners om reviews.	

# Visie Dienstverlening / Inleiding

## *De wereld draait door... de gemeente Brummen draait mee !*

De digitalisering van de maatschappij gaat door; nagenoeg iedere Nederlander is digitaal actief en steeds meer bedrijven en ook gemeenten bieden hun klanten de mogelijkheid om te communiceren en producten/diensten aan te vragen via digitale kanalen. Deze nieuwe mogelijkheden wekken een verwachtingspatroon bij inwoners en ondernemers voor hun contact met de overheid.

De gemeente Brummen staat niet alleen voor deze uitdaging; de Rijksoverheid ontwikkelt landelijke voorzieningen die gebruikt kunnen worden door alle overheidspartijen (bijv. DigiD en MijnOverheid) en lokale overheden treden hier gezamenlijk op; op het jaarcongres van de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG) is ingestemd met programma 'Samen Organiseren'.

### **Samen Organiseren (VNG)**

Het belang om als gemeenten gezamenlijk te werken aan de gemeentelijke uitvoeringskracht is groot. De kernthema's in de komende jaren voor de lokale overheden zijn dienstverlening en informatiebeheer. Deze vraagstukken zijn vaak te complex van aard om als gemeente zelfstandig op te pakken, en ook is er winst te behalen om dat samen te organiseren. Winst in termen van verbetering van de kwaliteit en toegankelijkheid van de dienstverlening aan inwoners en bedrijven en kostenbesparingen: dáárom 'Samen Organiseren'.

'Samen Organiseren' heeft o.a. ook tot doel de projecten vanuit 'Landelijke Agenda 2020' te verbinden en te versnellen. Om tot een succesvolle dienstverlening bij de gemeente Brummen te komen wordt 'Samen Organiseren' actief gevolgd en toegepast.

Link:

- <https://www.youtube.com/watch?v=MYZl9dYKLFs&feature=youtu.be>

### **Ambitie & Visie Dienstverlening**

Al in 2010 sprak de gemeente Brummen met een 1<sup>e</sup> visie haar ambities uit op het vlak van dienstverlening. Enkele elementen uit die visie:

- Digitale afhandeling primair binnen dienstverlening (en traditionele kanalen krijgen een secundair karakter);
- De gemeente werkt vraaggericht;
- De dienstverlening is flexibel: digitale dienstverlening maakt 24/7-service mogelijk, 'het nieuwe werken' maakt flexibele werktijden (meer afgestemd op de klantvraag) mogelijk en 'service-aan-huis' ingeval van mindervalide inwoners;
- Enkelvoudige gegevensaanvraag (en opslag) en meervoudig gebruik;
- Proactieve houding (bijv. bij aanvraag van een omgevingsvergunning 'bouwen' worden direct andere mogelijk noodzakelijke vergunningen genoemd/aangeboden);

Al deze elementen zijn ook nu nog 100% van toepassing. Met deze nieuwe Visie Dienstverlening geven we aan die uitgesproken ambities een versnelling en concrete uitwerking geven.

### **Omgevingswet**

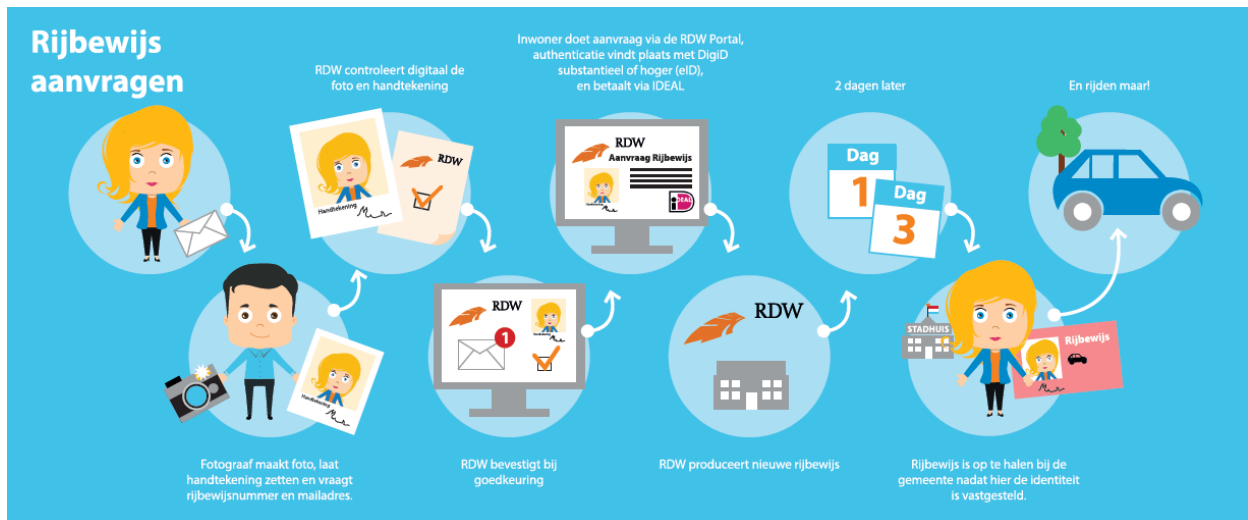
Over enkele jaren treedt de Omgevingswet in werking: een integrale herziening en vooral ook bundeling van alle wetgeving voor de fysieke leefomgeving. De uitgangspunten van de Omgevingswet zijn: minder en overzichtelijke regels, meer ruimte voor initiatieven, lokaal maatwerk en vertrouwen. Uitgangspun-

ten volledig in lijn met onze grondhouding/kernwaarden en deze Visie Dienstverlening. We pakken de implementatie consoliderend op: bestaande werkwijzen en systemen passen we aan waar nodig.

### **Burgerzaken 2.0**

Was Burgerzaken vaak de traditionele reden voor een bezoek aan het gemeentehuis, in de toekomst verdwijnt het routinewerk bij de frontoffice; landelijke initiatieven voorzien steeds meer in gedigitaliseerde en vanuit huis door de inwoner zelf in gang gezette aanvragen.

Pilots met de bezorging van bijv. paspoort en/of rijbewijs zijn succesvol gebleken en binnen afzienbare tijd wordt door de Rijksdienst voor Wegverkeer (RDW) het aanvragen van rijbewijzen al mogelijk gemaakt via de plaatselijke fotograaf.



### **Dienstverlening = digitaliseren + ...**

Digitalisering is niet het doel van deze Visie Dienstverlening, het is wel een cruciaal instrument in de gemeentelijke dienstverlening:

- Vergroten van de toegankelijkheid (24/7 bereikbaar);
- Maximaal vraaggericht werken (de inwoner start het proces);
- Processen optimaliseren (en daarmee meer kwaliteit en snelheid te kunnen bieden).

*Deze visie zet **primair** in op het **maximaal digitaliseren van de gemeentelijke dienstverlening met behoud van traditionele kanalen (secundair), mits deze noodzakelijk zijn en/of een toegevoegde waarde hebben***

# Visie Dienstverlening / Context

## *Wij Werken voor Brummen*

De Perspectiefnota 2015-2018 heeft als werktitel 'Wij Werken voor Brummen', daarmee is gekozen voor een andere koers. Een koers waarmee de inwoner van de gemeente Brummen centraal staat bij alle gemeentelijke taken. Dit is uitgewerkt in een procesgerichte organisatie: we werken vraaggericht, we acteren dus op basis van een vraag en/of behoefte. De inwoner vormt daarmee de start van ieder proces

Vooralsnog was 'Wij Werken voor Brummen' vooral een werktitel die bekendheid geniet bij de gemeentelijke organisatie, maar nog onvoldoende merkbaar bij de Brummense inwoners... Staan de inwoners wel centraal en (veel belangrijker) wat merken onze inwoners hiervan?

De Visie Dienstverlening bundelt eerdere richtinggevende uitspraken, concretiseert deze en biedt de basis voor het feitelijk realiseren (de inwoner laten ervaren).

### **De klant staat centraal: een procesgerichte organisatie**

Medio 2015 is de gemeentelijke organisatie ingrijpend gewijzigd: vanuit het principe 'de klant staat centraal' is de organisatiestructuur procesgericht ingericht:

- Het primaire hoofdproces 'Dienstverlening' is gericht op het leveren van producten (in reactie op een aanvraag) en het toevoegen van waarde aan de omgeving/samenleving (in reactie op een maatschappelijke behoefte);
- Het sturende hoofdproces 'Beleid & Regie' biedt daarvoor de doelen en kaders, middels het vormen van strategie, het programmeren en evalueren ervan;
- De ondersteunende hoofdprocessen 'Bedrijfsvoering' en 'HR' leveren resultaten die niet direct zichtbaar zijn voor de inwoner, maar essentieel zijn voor het kunnen uitvoeren van de primaire of sturende processen.

Met deze organisatiestructuur staat de 'vraag/behoefte' aan de basis van een proces ('een keten van activiteiten') en moet het resulteren in een 'product/waarde' voor de klant.

Ook het bestuursprogramma 'Schakelen naar de toekomst 2015-2018' bevatte richtinggevende uitspraken ten aanzien van o.a. dienstverlening:

- Digitalisering: digitale informatiemiddelen worden door steeds meer mensen gebruikt en daar spelen we op in, traditionele berichtgeving wordt beperkt;
- Participatie: we kiezen voor inwonersparticipatie ingeval dit leidt tot een vergroting van het maatschappelijk rendement en draagvlak (dat betekent dat we vooraf zorgvuldig afwegen of en welke vorm wenselijk is). Met het inwonerspanel wordt de invloed van de lokale samenleving groter en daarmee ook het democratisch gehalte van onze gemeente;
- Samenwerken: de gemeente maakt onderdeel uit van veel netwerken en we werken samen op diverse vlakken (en onderzoeken de mogelijkheden daartoe), maar voor de strategische koersbepaling blijven we zelfstandig en onafhankelijk en onze dienstverlening willen we dichterbij de inwoners.

## ***Dienstverlening: focus op klantbenadering***

De gemeentelijke dienstverlening is niet exclusief voorbehouden aan het hoofdproces 'Dienstverlening', het is een verantwoordelijkheid van de gehele organisatie (ambtelijk en bestuurlijk). Onze dienstverlening is gericht op:

1. De klant: afnemer van een product (bijv. paspoort, vergunning, zorg/hulp, etc.) geleverd in reactie op een aanvraag;

2. De inwoner: gebruiker van openbare voorzieningen (sociale/fysieke leefomgeving), gerealiseerd in reactie op een maatschappelijke behoefte;
3. De partner: initiatiefnemer en/of deelnemer bij integrale beleidsontwikkeling gericht op participatievormen

Uitgangspunt is dat de gemeente Brummen zowel aan onze klanten, inwoners als partners een goede dienstverlening biedt.

**De 'klant'**: deze Visie Dienstverlening focust zich in hoofdzaak op de dienstverlening aan de 'klant'. Een onderdeel dat ook wordt uitgewerkt zijn servicenormen, deze zijn voor de gehele organisatie van toepassing (ongeacht de dienstverlening aan een 'inwoner', 'partner' of 'klant').

**De 'inwoner'**: de gemeente is verantwoordelijk voor een diversiteit aan en het op peil houden van openbare voorzieningen. Binnen het fysieke domein wordt hieraan invulling gegeven middels bijv. een (ruimtelijke) structuurvisie/omgevingsvisie (bijv. programma 'Ruimte voor Eerbeek') en een integrale visie op de openbare ruimte (voor riolen, wegen, groen, etc.). Voor het sociale domein is het programma 'Samen Goed voor Elkaar' hierin leidend met bijv. een visie op de algemene voorzieningen. Aanvullend op het sociale en fysieke domein biedt de gemeente ook voorzieningen ten dienste van oa veiligheid (Integraal Veiligheidsplan);

**De 'partner'**: vanuit het principe 'de klant staat centraal' is participatie een vanzelfsprekendheid. De notitie over inwonerparticipatie (in samenspraak met de Werkgroep Bestuurlijke Vernieuwing) biedt een set spelregels, die op hoofdlijnen aangeeft wat we van elkaar mogen verwachten, met als uitgangspunt dat er een maatschappelijke behoefte is ('vraaggericht werken').

### **Ambtenaar = dienstverlener 2.0**

Met de Perspectiefnota 2015-2018 ('Wij Werken voor Brummen') werd de ingezette koers ook bestuurlijk bevestigd en/of aangescherpt. Een goede dienstverlening kan slechts gegarandeerd worden als alle elementen op orde zijn: structuur, faciliteiten en medewerker.

Met de keuze in 2015 voor een procesgerichte organisatiestructuur is de basis gelegd: alle primaire processen zijn gebundeld binnen één hoofdproces 'Dienstverlening', al deze processen hebben één gezamenlijk doel (het dienen van onze inwoners, in reactie op een vraag/behoefte).

We kunnen nog zoveel investeren in visies, plannen, structuren of faciliteiten... de **medewerker** moet het doen. De competentie 'klantgerichtheid' staat symbool voor de grondhouding zoals vastgesteld in de Perspectiefnota, maar de alsmear toenemende informatisering van de dienstverlening vereist de toevoeging van een extra competentie: 'digitaalvaardig' (en iBewust). Ook is de Brummense medewerker flexibel inzetbaar: de vraag bepaalt de inzet van de beschikbare capaciteit.

Deze competenties (klantgerichtheid, digitaalvaardig en flexibel) worden op basis van het Strategisch PersoneelsManagement(plan) uitgewerkt.



# Visie Dienstverlening / Visie èn Doen...

## **4 dimensionaal: de 4 D's**

Dienstverlening is breed en veel aspecten dragen bij aan een betere dienstverlening. Wij willen ons focussen om concrete stappen te kunnen ('niet alles kan tegelijk'). Aan de hand van een aantal thema's willen wij de komende periode investeren en sturen.

Om deze thema's herkenbaar te laten zijn kiezen we voor de volgende speerpunten:

- **D**igitaal
- **D**ichtbij
- **D**ereguleren
- **D**urf

Dit hoofdstuk blijft niet beperkt tot het uitspreken van een abstracte visie, waar mogelijk wordt de direct de concrete invulling ervan benoemd: **Visie èn Doen...**

## **Digitaal**

De toenemende digitalisering wordt al de nieuwe industriële revolutie genoemd: het belang van het verwerken van en sturen op informatie wordt alsmaar groter. De gemeentelijke dienstverlening wordt steeds digitaal en het goed vastleggen, beschermen en gebruiken van gegevens is daarbij essentieel. En we willen die informatie toegankelijk maken, zodat onze inwoners vanaf iedere willekeurige plek en ieder willekeurig moment daarvan gebruik kunnen maken.

## **iVisie**

In de gemeentelijke iVisie geven we aan op welke wijze we omgaan met informatiemanagement (informatiehuishouding, -technologie, -architectuur, -beveiliging en -privacy). Enkele kernpunten:

- De digitale bereikbaarheid is gegarandeerd 24/7;
- Gebruiksvriendelijkheid staat voorop;
- Maximale informatiedeling: enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik en ketensamenwerking (ook met andere overheidsinstanties);
- Plaats- en tijdonafhankelijk werken aan processen/documenten;
- De webpagina [www.brummen.nl](http://www.brummen.nl) is **de** portal voor alle inwoners naar alle gemeentelijke diensten, is vraaggericht ('toptaken') en vindbaar/toegankelijk/snel/zeker;

Met de implementatie van procesgericht werken in de gemeentelijke organisatie staat de inwoner centraal. Dit betekent dat we vraaggericht werken: we acteren op basis van een vraag en/of behoefte. De inwoner vormt daarmee de start van ieder proces: administratieve processen worden verder geautomatiseerd en werkzaamheden verschuiven meer naar het begin van het proces. Met het beschikbaar hebben van goede eFormulieren wordt de inwoner daarbij ondersteund en kan het daaropvolgende proces sneller en efficiënter worden doorlopen.

De keuze voor digitaal impliceert ook dat we onze inwoners maximaal faciliteren èn verleiden (kanaalsturing) ook daadwerkelijk zoveel als mogelijk digitaal zaken te doen met de gemeente.

## **Zaaksysteem**

**Visie èn Doen...** We zijn al gestart en in 2018 volgt het daadwerkelijk werken met een zaaksysteem; een zaaksysteem wordt het digitale kloppende hart van de gemeentelijke organisatie, het verbindt de verschillende onderdelen/processen, maakt informatie eenvoudig en digitaal toegankelijk en biedt de mo-

gelijkheid om met meerdere medewerkers tegelijk aan één zaak te werken. Dit alles met maar één doel: een betere (digitale) dienstverlening.

Zaakgericht werken is een procesgeoriënteerde manier van werken en helpt om processen efficiënter en effectiever te laten verlopen ('enkelvoudige opslag, meervoudig gebruik') en het kan medewerkers beter (digitaal) ondersteunen bij de uitvoering van werkzaamheden.

Met het koppelen van een zaakstelsel aan de website kan een proces volledig digitaal zijn: online aanvragen via een eFormulier, evt. afrekenen via iDeal, digitaal toetsen/behandelen door meerdere collega's tegelijk (ieder vanuit zijn/haar discipline), de statusinformatie is voor de inwoner continu inzichtelijk via een persoonlijk webpagina op MijnOverheid (icm DigiD), de beschikking wordt digitaal toegezonden en tot slot digitaal gearchiveerd.

Een zaakstelsel (icm een CRM: **C**ustomer **R**elationship **M**anagement, oftewel klantrelatiebeheer) maakt ook mogelijk dat het KCC (KlantContactCentrum) een compleet zicht heeft over de zaken die spelen rond een persoon, bedrijf of adres en daarmee wordt de dienstverlening aan de klant verbeterd.

En tot slot heeft een zaakstelsel de mogelijkheid om zorgvuldiger te monitoren / rapportages te draaien (managementinformatie, zoals aantal aanvragen, doorlooptijd, etc.) om te sturen op capaciteit, servicenormen, KPI's (kritieke prestatie-indicatoren), etc.

### **Elektronisch berichtenverkeer accepteren als volwaardige post**

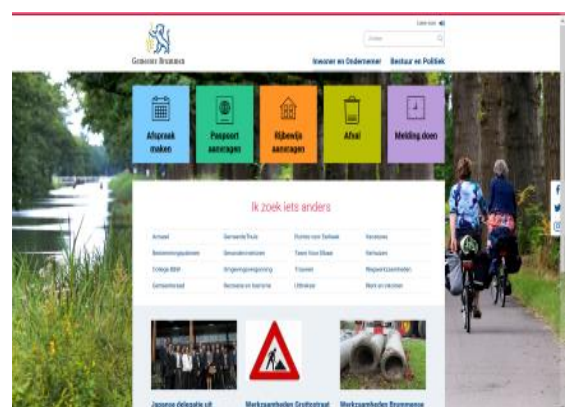
De gemeente Brummen wil (inkomende en uitgaande) elektronische post als volwaardige post behandelen. De huidige 'Regeling elektronische post gemeente Brummen' en de vereiste voorzieningen (o.a. via het zaakstelsel) worden daartoe aangepast.

### **Website**

Om de herkenbaarheid/vindbaarheid te vergroten en slechts te investeren in één webpagina wordt [www.brummen.nl](http://www.brummen.nl) **de** enige toegangspoort voor alle inwoners naar alle gemeentelijke producten/diensten. De gemeentelijke webpagina is vraaggestuurd (op basis van 'toptaken': de bezoekers van de website bepalen indirect-interactief welke items op de startpagina van [www.brummen.nl](http://www.brummen.nl) komen te staan) en bevat een veelheid aan eFormulieren waarmee direct zaken geregeld/aangevraagd kunnen worden.

**Visie en Doen...** De realisatie van de vernieuwde webpagina is al voortvarend opgepakt (voortuitlopend op deze visie) en heeft er in geresulteerd dat op 30 maart 2017 de webpagina 'live' kon gaan. Een toekomstige koppeling aan een zaakstelsel maakt het mogelijk processen volledig gedigitaliseerd, efficiënter en effectiever te laten verlopen.

De vernieuwde website is 'responsive': past zich automatisch aan op het scherm waarop deze wordt bekeken (PC, smartphone of tablet). Met de vernieuwde website zijn ook alle teksten herschreven.



### **Telefooncentrale**

**Visie en Doen...** Parallel aan de implementatie van een zaakstelsel is al gestart met de voorbereidingen om te komen tot een nieuwe telefooncentrale. De organisatie van gemeente Brummen werkt flexibel en de medewerkers worden flexibel (mobiel) bereikbaar. De inmiddels verouderde (vaste) telefoon toestellen belasten het interne netwerk onevenredig zwaar. Door het overschakelen op mobiele telefonie verbetert de netwerksnelheid (en daarmee de werking van het zaakstelsel). Het koppelen van de mobiele telefonie aan Outlook verbetert de bereikbaarheid.

Link:

<https://www.teamvier.nl/nl/over-team-vier/nieuws/helpt-telefoontjes-door-gemeente-fout-of-niet-beantwoord/131>

## **Social Media**

**Visie èn Doen...** De gemeente Brummen is al actief op Facebook, Twitter (@gembrummen) en Instagram (@jongbrummen). Social media heeft vooral een zendgerichte functie, anders dan een website (vraaggericht). Met berichten op social media kunnen inwoners 'verleid' worden naar onze website. Naast de zendgerichte functie is social media een uitstekend instrument om maatschappelijke discussies te volgen, te analyseren en eventueel daarop te kunnen reageren / aanvullend te communiceren.

Social media is *het* instrument om te verbinden ('klantenbinding') en onze toegankelijkheid te vergroten, maar ook is social media erg trendgevoelig (vergt het continu kunnen schakelen èn het weloverwogen doen van investeringen).

Bij een toenemende digitalisering van de dienstverlening past ook het breder èn interactiever inzetten van social media; ook het inzetten van WhatsApp of een eigen gemeentelijke App behoort tot de mogelijkheden (een keuze kan volgen bij de implementatie van het zaakstelsel).



*Een smartphone heeft (bijna) iedereen en iedereen gebruikt Apps voor o.a. het actuele nieuws, verkeers- en weerinformatie, social media, populaire webshops, een restaurant zoeken, etc. Apps zijn de toekomst.. met als resultaat miljoenen Apps, maar helaas wordt ca. 2/3 bijna nooit gedownload en ca. 80% wordt zeer sporadisch gebruikt. Daarentegen spendeert de gemiddelde smartphonegebruiker ca. 30 uur per maand aan ca. 27 Apps. Er zijn dus Apps die zeer intensief gebruikt worden, maar nog veel meer Apps die bijna nooit gebruikt worden.*

*Een App is alleen functioneel als er continu actuele informatie wordt verstrekt en de relatie tussen aanbieder-gebruiker langdurig is, in plaats van incidentele transacties. Veel producten/diensten die de gemeente aanbiedt zijn weliswaar voor de gemeente 'routinematig' (vergunningen, paspoort, etc.), echter voor de inwoner komt het aanvragen ervan slecht incidenteel voor. Hiervoor biedt een App geen meerwaarde.*

*Wel kan een App meerwaarde bieden voor o.a.. actuele wegwerkzaamheden, meldingen openbare ruimte, afvalinzameling, evenementenkalender (evt. icm toeristische informatie), vergunningen-alert, actuele contactgegevens (openingstijden, telefoonnummer, etc.), toeristische informatie of biedt het de mogelijkheid voor een chatgesprek.*

## **Dichtbij**

Ondanks dat we volop gaan meedraaien in de nieuwe -digitale- industriële revolutie; digitalisering is 'slechts' een middel (en dus geen doel). De dienstverlening aan onze inwoners staat centraal, het gekozen (contact)middel moet ertoe leiden dat we meer mensen beter bereiken (en moet dus niet als consequentie hebben dat er mensen worden uitgesloten).

We gaan maximaal inzetten op digitalisering van onze dienstverlening. Dit maakt ook dat er mogelijkheden ontstaan om juist daar waar het noodzakelijk is en/of een toegevoegde waarde heeft meer maatwerk te leveren.

## **KlantContactCentrum**

Het gemeentelijk KCC (KlantContactCentrum) is de bundeling van alle 'Informatie & Advies'-functies: het bestaat uit het 'digitale loket' ('click & call') en het fysieke loket ('face'). Zoveel als mogelijk wordt zaken gedaan via 'click' (website), bij vragen/onzekerheden kan worden teruggevallen op 'call' (contact op afstand, veelal via telefoon of bijv. WhatsApp/chat/social media/skype-facetime) en soms is het noodzakelijk of gewenst dat er persoonlijk contact is ('face').

Het KCC-1<sup>e</sup> lijnscontact (telefonie/WhatsApp/chat/social media) is gefocust op snel en vriendelijk, daarna kan een KCC-2<sup>e</sup> lijnscontact volgen waarbij de nadruk ligt op advies en deskundig (oa voor de vakgebieden 'Team voor Elkaar', 'Openbare Ruimte', 'Omgevingszaken', etc.). Het zaakstelsel biedt de (digi-

tale) verbinding tussen de los van elkaar opererende entiteiten binnen de gemeentelijke organisatie: 'KlantContactCentrum', 'Backoffice' en 'Bestuur'. Kortom, maximaal digitaal en 'traditioneel' als het moet en/of als het een toegevoegde waarde heeft. De doorontwikkeling van het KCC

### **14+ netnummer**

De gemeente Brummen kiest voor digitaal ('click') en we investeren daarin. Bij vragen/onzekerheden kan worden teruggevallen op 'call' (oa telefonisch contact). Nagenoeg iedere Nederlander beschikt tegenwoordig over een mobiel (lees: 'gemeente-ongebonden') 06-nummer, daarmee is ook de telefonische relatie met een netnummer tot het verleden gaan behoren. Het gebruik van de landelijke voorziening **14+netnummer** blijft mogelijk, maar het promoten heeft geen prioriteit.



### **Servicepunten**

**Visie èn Doen...** De 'traditionele' dienstverlening wordt verricht vanuit een 2-tal Servicepunten in de dorpscentra van zowel Brummen als Eerbeek (opening najaar 2017). Een Servicepunt is vooral gericht op 'Informatie & Advies'; in de toekomst wordt het leveren van (de meer routinematige) producten/diensten zoveel als mogelijk digitaal afgehandeld.

Aanvullend op de Servicepunten wordt op maat geïnvesteerd op 'accountmanagement' (bedrijfscontactfunctionaris, Team voor Elkaar-consulenten, etc), voor zover deze een toegevoegde waarde hebben èn hiermee de persoonlijke touch / menselijke maat op een passende wijze kan worden ingevuld.

De Servicepunten vormen 'de lokale poort naar de overheid': naast een receptiefunctie (ontvangst van klanten en verstrekken van informatie, maar ook het afhalen van reeds aangevraagde documenten, zoals paspoort, rijbewijs, etc.) zijn er 'specialistische' balies (o.a. Burgerzaken, Team voor Elkaar en politie). In het Servicepunt in Eerbeek is ook het projectbureau 'Ruimte voor Eerbeek' gehuisvest. Voor 'Burgerzaken' wordt gewerkt volgens het principe 'alles op afspraak'; dit voorkomt wachttijden en borgt de inzet van voldoende (deskundig) personeel. De receptie, maar ook Team voor Elkaar en politie hanteren het principe 'vrije inloop'.

### **Ambtenaar = dienstverlener 2.0**

We kunnen nog zoveel investeren in visies, plannen, structureren of faciliteiten... de medewerker moet het doen! De medewerker van de gemeente Brummen is klantvriendelijk, digitaalvaardig en flexibel.

In Perspectiefnota zijn onze kernwaarden vastgelegd, deze zijn voornamelijk sociaal, sociaal-maatschappelijk, fysiek of economisch van aard. Op basis van die kernwaarden (gezamenlijk 'de identiteit van Brummen') is een 12-tal elementen geformuleerd die van belang zijn voor de realisatie van de kernwaarden:

1. Maatschappelijk rendement staat voorop
2. Alleen actie bij voldoende behoefte
3. Ja, mits...
4. Ruimte geven, maar wel handhavend
5. Eén aanspreekpunt voor wie wat van de gemeente wil
6. Duurzame ontwikkeling èn denken in duurzaamheid
7. Integraal werken
8. Eerst ophalen, dan doen
9. Voeling houden en netwerken benutten
10. Eigentijdse communicatie
11. Slagvaardig, betrouwbaar, open en transparant
12. Voorbeeldfunctie

Met de Visie Dienstverlening wordt aan deze elementen een uitwerking geboden. Met een 4-tal termen heeft de gemeentelijke organisatie / medewerkers een 1<sup>e</sup> praktische stap gemaakt naar de bewustwording:

- **Aandacht:** we tonen oprechte belangstelling / we luisteren / we reageren (niet een antwoord op de vraag, maar we beantwoorden de vraag)
- **Samen:** we weten wie wat doet / we benutten ons netwerk / we kennen het gezamenlijke belang / we hebben contact
- **Dichtbij:** we komen afspraken na / we zijn benaderbaar / we zijn eerlijk en nieuwsgierig
- **Bewust:** we kennen onze klanten en hun vragen-behoefte / we kunnen gevolgen overzien / we werken efficiënt / we evalueren en verbeteren

## Dereguleren

We werken vraaggericht, maar... welke inwoner heeft gevraagd om zoveel wet- en regelgeving? De gemeentelijke overheid heeft tot taak op lokaal niveau het algemeen belang te dienen en daarvoor zijn soms regels nodig, daarnaast moet uitvoering worden gegeven aan landelijke wet- en regelgeving. Als 'bewaker' van het algemeen belang ontkomt de gemeente niet aan het opstellen van beleid, wet- en regelgeving.

De gemeente Brummen streeft daarbij wel naar het minimaliseren en vereenvoudigen van al haar eigen regelgeving:

- **Standaardisering:** we hanteren vereenvoudigde/landelijke sjablonen voor onze beschikkingen, notities, etc. ("eenvoudig = beter" / "innovëren = versimpelen, echte innovaties schitteren door hun eenvoud");
- **Ontslakken:** op basis van continu evalueren schrappen we overbodige (minimaal toegepaste) regels en streven ernaar (voor zover mogelijk) om 'nieuw beleid' gepaard te laten gaan met het intrekken van 'oud beleid';
- **Beleidpedia:** onze inwoners kunnen op één plek alle gemeentelijke regelgeving overzichtelijk inzien ("Staat iets niet in onze Beleidpedia, dan is het niet van toepassing").



Inwoners worden periodiek actief uitgenodigd om voorstellen te doen voor het vereenvoudigen of schrappen regelgeving

## Durf

Een visie moet meer zijn dan een bundel A4-tjes: je moet het uitvoeren en actief communiceren richting inwoners: jezelf 'vastleggen', 'sturen op resultaten' (KPI's/servicenormen) en 'verantwoording afleggen'. Deze visie bevat meerdere richtinggevende uitspraken, deze zijn puntsgewijs gebundeld in het afsluitende hoofdstuk 'Visie Dienstverlening / De Reisplanner'.

Met dit document leggen wij onze visie vast (Plan) en starten met de uitvoering (Do), daarna blijven we continu monitoren middels reviews, inwonerspanel, etc. (Check) en zijn bereid / durven bij te sturen (Act).

## Durven = doen

Veel visies stranden wegens het risico op de 'uitzondering' ("Ja, maar..."); wij gaan ontdekken op welke wijze onze inwoners de beste dienstverlening kunnen krijgen (we maken daarbij gebruik van 'klantreizen' en onze dienstverlening wordt ingericht aan de hand van een 'levensfasegebeurtenis'), we durven te kiezen voor (landelijk ontwikkelde) standaarden en onze medewerkers krijgen Vrijheid / Veiligheid / Vertrouwen om met de samenleving (participatie) dit tot uitvoering te brengen; gelijk aan 'Samen Organiseren' (VNG) wordt de kennis 'bottom-up' benut.

Zeker het ‘Dereguleren’ vergt bestuurlijke durf: we gaan daadwerkelijk schrappen en daarmee het landschap van visies/plannen/beleidsnotities weer overzichtelijk maken en regels die er wel zijn worden gehandhaafd.

Ook thema’s als ‘beveiliging’ en ‘privacy’ gaan we niet uit de weg: we werken zorgvuldig, maar durven ook te pionieren. Verder willen we voorkomen dat ‘de uitzondering’ maatgevend wordt voor de gemeentelijke koers.

### **Efficiency = investeren**

De klant staat centraal: efficiencycyclen worden benut om te investeren in een betere dienstverlening richting onze inwoners.

### **Onze norm = de norm: gemeentelijke servicenormen**

Webshops concurreren met hun servicenormen (bijv. “voor 22:00 uur besteld, morgen bezorgd”). Ook de gemeente Brummen hanteert heldere servicenormen, zodat de inwoner weet wat van ons mag worden verwacht.

Servicenormen gelden voor de gehele gemeentelijke organisatie en worden ook zoveel als mogelijk toegepast bij alle ‘uitbestede’ werkzaamheden, zowel richting private als publieke partijen.

Onze servicenormen communiceren we actief en prominent en we vragen proactief om reviews.

### **Monitoring**

Monitoring van deze servicenormen doen we middels reviews en we blijven actief gebruik maken van het inwonerspanel om het niveau van onze dienstverlening te meten en nieuwe behoeften te peilen.

Dankzij deze continue monitoring kan de uitvoering van deze visie continu worden getoetst en eventueel worden bijgesteld. Fundamentele aanpassingen van de visie worden op eenzelfde wijze geïnitieerd (op basis van behoefte in reactie op een monitoring, daarmee is een ‘vaste’ termijn voor de geldigheid van een visie achterhaald).

### ***Tot slot...***

Hierboven staan de 4 speerpunten beschreven:

- **D**igitaal
- **D**ichtbij
- **D**ereguleren
- **D**urf

Voor besluitvorming in de komende periode, voor zover deze een relatie heeft met ‘dienstverlening’, wordt getoetst aan deze Visie Dienstverlening. Ook gaan we in de praktijk actief sturen op het realiseren van de uitspraken zoals genoemd in ‘De Reisplanner’.



## Visie Dienstverlening / Bijlage: Inspiratie

Geen woorden, maar daden... In voorgaande hoofdstukken is de visie en de wijze waarop we daaraan invulling willen geven beschreven: dat wordt de koers voor de Brummense dienstverlening.

Naast onze koers zijn er ontwikkelingen die (op dit moment nog) niet 1-op-1 van toepassing zijn op de gemeente Brummen, maar wel interessant (kunnen) zijn. Onderstaande beschrijvingen maken geen onderdeel uit van onze visie (maar kunnen wel inspirerend zijn voor de toekomst), maar bieden stof tot nadenken of kunnen richtinggevend zijn bij onze zoektocht naar het continu optimaliseren van de gemeentelijke dienstverlening.

### ***Een volledig digitale samenleving: in Estland kan het...***

Estland is het Silicon Valley van Europa: alle overheidsdiensten worden digitaal aangeboden en internet is een grondrecht. Waar in Nederland veel digitaliseringsprojecten stuk lopen op beveiliging en privacy doet Estland het gewoon.



#### Link:

- <https://nos.nl/nieuwsuur/artikel/2188442-een-volledig-digitale-samenleving-in-estland-kan-het.html>
- <https://ibestuur.nl/partner-cgi/de-esten-doen-het-beter>

#### Andere NL-links:

- [www.digitaleoverheid.nl](http://www.digitaleoverheid.nl)
- [www.optimaaldigitaal.gebruikercentraal.nl](http://www.optimaaldigitaal.gebruikercentraal.nl)
- [www.gebruikercentraal.nl](http://www.gebruikercentraal.nl)

### ***Alles voor een glimlach***

De overheid is een bijzonder bedrijf: een continue weging van algemene belangen vs. individuele (klant)wensen en een grote diversiteit aan producten en diensten (honderden).

Maar is de overheid wel zo bijzonder? Bedrijven als Bol.com en CoolBlue.nl (de grootste webwinkels van Nederland) garanderen voor bijna hun gehele -zeer diverse- assortiment van ruim 15 miljoen producten een levering van binnen 24 uur en na jouw bestelling kun je nagenoeg iedere stap in het leveringsproces (digitaal) volgen, zelfs bijna tot aan de postbode/koerier die voor de voordeur staat.



**bol.com**  
de winkel van ons allemaal

#### Link:

- <https://www.coolblue.nl/over-coolblue>
- <https://www.coolblue.nl/onze-cultuur>
- <http://www.fairchildblog.nl/interview-michel-schaeffer-bol/>
- <https://pers.bol.com/2016/03/vakjury-thuiswinkel-awards-en-publiek-verkiezen-bol-com-tot-beste-webwinkel-van-nederland-2016/>
- <https://pers.bol.com/over-bolco/>

### ***Alle gemeenteloketten sluiten !***

De gemeente Hollands Kroon heeft grote ambities: in 2019 kunnen alle gemeenteloketten worden gesloten, want zij gaan maximaal inzetten op digitale dienstverlening. Het principe 'click-call-face' wordt strikt toegepast: zoveel als mogelijk online, daarna telefonisch en als het echt niet anders kan... dan volgt een persoonlijk gesprek thuis.



De gemeente Hollands Kroon heeft onderzocht dat 95-98% van haar inwoners digitaal actief is. Ook 70-plussers zijn veelal (digitaal) zelfredzaam en als het moet is er altijd wel een bekende met een tablet die kan helpen.

Link:

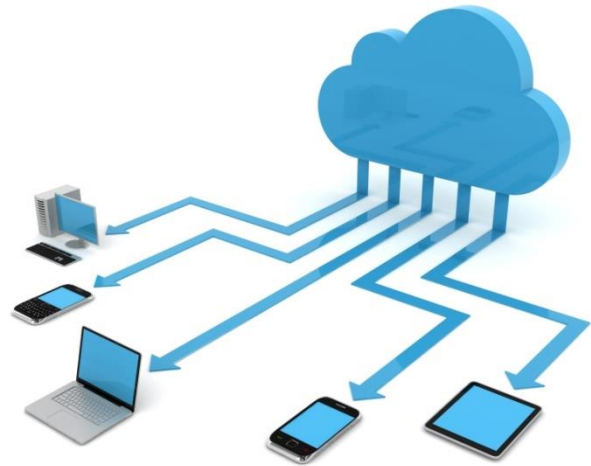
- <http://www.binnenlandsbestuur.nl/bestuur-en-organisatie/nieuws/hollands-kroon-sluit-gemeenteloketten-in-2019.9564720.lynkx>

### **Werken 'In The Cloud'**

In de toekomst loopt alle dienstverlening via de Servicepunten in de dorpscentra van Brummen en Eerbeek, het KCC is geprofessionaliseerd en het zaakstelsel verbindt het KCC met de 'back-office' en de 'sturende entiteit'.

Onze 'backoffice' werkt in de 'cloud' en is locatie-ongebonden (inrichting obv Kosten, Kwetsbaar, Kwaliteit en Kansen). Onze contactfunctionarissen/consulenten werken voor hun bezoeken aan inwoners/bedrijven vanuit huis.

De (autonome) 'sturende entiteit' bestaat uit de gemeenteraad, het college van B&W en een compacte groep (strategische) adviseurs. Zij werken vanuit één centrale plek in de gemeente.





# Visie Dienstverlening / Bijlage: Service normen

## Service normen

We sluiten aan bij de landelijk ontwikkelde servicenormen (door KING: Kwaliteitsinstituut Nederlandse Gemeenten). Deze servicenormen zijn gecategoriseerd naar 3 dimensies: doorlooptijd, deskundigheid en hostmanship:

- **Doorlooptijd:** ik wil snel geholpen worden  
*Als je als inwoner een verzoek/vraag/melding hebt voor de gemeente wil je snel geholpen worden. De servicenormen voor 'doorlooptijd' staan vooral in het teken van het lean maken van processen.*
- **Deskundigheid:** ik wil goed geholpen worden  
*Als je als inwoner contact hebt met de gemeente verwacht je een deskundige afhandeling van je vraag/verzoek/melding. Je wilt geen onnodige of al bekende informatie hoeven aanleveren. De gemeente beschikt over de juiste informatie en verstrekt deze indien nodig. De medewerkers leveren de juiste producten en diensten. Het probleem wordt adequaat opgelost.*
- **Hostmanship:** ik sta centraal in de dienstverlening  
*Als je als inwoner contact hebt met de gemeente wil je dat de medewerker daadwerkelijk verantwoordelijkheid neemt voor het oplossen van je probleem. De servicenormen voor 'hostmanship' gaan over aangenaam verrassen en de wijze waarop de dialoog met inwoners wordt aangegaan en op gang gehouden wordt (dienstverlening met de menselijke maat).*

	DOORLOOPTIJD	Jaar
Online	• Alle informatie op onze website is correct en actueel; als u op de website niet vindt wat u zoekt, kunt u telefonisch contact opnemen;	2017
	• Onze website is goed toegankelijk op alle apparaten (smartphone, tablets en PC) en in alle browsers;	2017
	• Onze website is goed toegankelijk voor bezoekers die slechtziend, slechthorend, blind, doof, kleurenblind of dyslectisch zijn;	?
	• Op onze website treft u alleen zogenaamde eFormulieren aan (geen formulieren in PDF of Word) die u online kunt invullen;	2018
	• U kunt 24 uur per dag, 7 dagen per week nagaan welke gegevens over u bij de overheid (gemeente) zijn geregistreerd op MijnOverheid;	?
	• Als u op onze website zoekt, zorgen wij ervoor dat u altijd binnen 1 minuut op de juiste pagina bent (het maakt niet uit hoe u zoekt);	2017
	• Als u via Google (of een andere zoekmachine) zoekt op onze website, dan vindt u de juiste webpagina altijd in de 1 <sup>e</sup> drie zoekresultaten;	2017
	• Als u digitaal iets met ons wilt regelen (bijv. een verhuizing doorgeven) dan kan dat op verschillende manieren. We leggen de mogelijkheden allemaal aan u uit. U kunt kiezen welke manier het beste bij u past;	2017
	• Actuele statusinformatie over uw aanvraag voor een vergunning of ontheffing is beschikbaar via de website;	2019
	• Op melding/bericht via de door ons gebruikte social media, namelijk Facebook / Twitter / Instagram reageren wij tijdens kantooruren uiterlijk binnen 2 uur;	2018
	• Wij laten u binnen 2 werkdagen weten wat we met uw melding 'openbare ruimte' doen;	2018
	• Stuurt u een e-mail (naar gemeente@brummen.nl), dan krijgt u binnen 24 uur een ontvangstbevestiging en binnen 5 werkdagen een reactie. Indien dit niet mogelijk is wordt de reden meegedeeld in de ontvangstbevestiging';	2018
	• Bij iedere melding krijgt u een bevestiging met een voor die melding specifieke afhandelingstermijn. Zodra een oplossing is gerealiseerd, ontvangt u een afhandelingbericht van uw melding;	2018
	• Informatie over de voortgang van uw melding is online beschikbaar;	2019
	• Wij sturen altijd een (digitale) ontvangstbevestiging als u digitaal een afspraak maakt. In deze bevestiging is een link opgenomen om eventueel de afspraak te wijzigen;	2017
• Maakt u online een afspraak, dan kan die afspraak binnen 3 werkdagen plaatshebben;	2017	
Telefonie (0575-568233 of 14-0575)	• U krijgt direct antwoord aan de telefoon. Is de juiste medewerker niet aanwezig als u belt, dan kunt u ervoor kiezen om zelf terug te bellen of teruggebeld te worden. U wordt binnen 2 werkdagen teruggebeld;	2018
	• Wij informeren u via een SMS/WhatsApp wanneer u bij de gemeente uw nieuwe paspoort of rijbewijs kunt komen ophalen	2017

	<b>Extra:</b>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Uw telefoontje wordt binnen 30 seconden opgenomen</li> </ul>	
<b>Balie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aan de balie wordt u binnen tien minuten geholpen, heeft u een afspraak dat helpen wij u op de afgesproken tijd;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als uw gegevens in de basisregistratie niet kloppen, kunt u de gemeente verzoeken deze gegevens aan te passen op basis van bewijsstukken. Na ontvangst van deze bewijsstukken zal de gemeente binnen 2 weken uitsluitend geven over het gedane verzoek, en -als uw verzoek akkoord is verbonden- de correctie doorvoeren en u op de hoogte stellen</li> </ul>	2017
<b>Schriftelijk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stuurt u een brief, dan krijgt u binnen 2 werkdagen een ontvangstbevestiging en binnen 6 weken een inhoudelijke reactie. Indien dit niet mogelijk is wordt de reden meegedeeld in de ontvangstbevestiging;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bij de aanvraag van een omgevingsvergunning wordt u binnen één week schriftelijk (bij voorkeur digitaal) op de hoogte gesteld over de procedure;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als voor uw aanvraag een wettelijke afdoeningstermijn geldt, informeren wij u daarover door de wettelijk termijn in een uiterlijk afdoeningstermijn te vertalen en houden ons daaraan</li> </ul>	2018

	<b>DESKUNDIGHEID</b>	<b>Jaar</b>
<b>Online</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vragen wij u mee te denken over nieuw of aan te passen beleid, dan hoort u 2 weken voor aanvang wat er op de agenda staat;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De medewerker is op de hoogte van (cq heeft toegang tot) alle eerdere contacten die u met de gemeente heeft gehad, mits dit geen privacy-gevoelige zaken betreft. Alle contacten zijn derhalve gekwalificeerd met een privacy-code en zijn toegankelijk obv een need-to-know regel;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>U krijgt vooraf relevante informatie als u meedenkt over beleid. Ook vertellen wij hoe uw inbreng zal worden gebruikt;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Heeft u meegedacht of uw reactie gegeven op ons beleid, dan krijgt u een terugkoppeling wat er met uw inbreng gebeurt</li> </ul>	2018
<b>Telefonie</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Gegevens over u met betrekking tot zorg, werk en jeugdzorg zijn bij onze gemeente in vertrouwde handen: gegevens worden alleen intern gebruikt voor zover dat noodzakelijk is en juridisch toegestaan. Als u een aanvraag doet voor een complexe Wmo-voorziening, nemen wij binnen 5 werkdagen telefonisch contact met u op om uw aanvraag door te spreken</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Als u contact zoekt met de gemeente wordt u maximaal 2x doorverbonden;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Voorafgaand aan een voorgenomen afwijzing van een formeel verzoek zoals een vergunningaanvraag, zoekt de gemeente telefonisch contact met u. De gemeente verifieert dan de juistheid en de volledigheid van de informatie die ten grondslag ligt aan een voorgenomen afwijzing, licht toe wat de gronden voor de eventuele afwijzing zijn en verkent met u de mogelijkheid van een oplossingsrichting;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Over klachten over onze medewerkers nemen wij persoonlijk contact met u op binnen 3 werkdagen</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na ontvangst van een bezwaar neemt de gemeente altijd binnen 2 tot 10 werkdagen telefonisch contact met u op om de inhoud van het bezwaar en de meest geschikte wijze van behandeling met u te bespreken, zodat waar mogelijk een tijdrovende procedure kan worden voorkomen</li> </ul>	2017
	<b>Extra:</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Is de betrokken medewerker niet bereikbaar dan wordt u binnen 2 werkdagen teruggebeld;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Na afloop van een telefoongesprek kunt u aangeven of uw vraag naar tevredenheid is beantwoord en/of afgehandeld. Zo niet, dan regelen wij desgewenst een ter zake deskundige</li> </ul>	2017
<b>Schriftelijk</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Doen wij onderhoud aan de openbare ruimte, dan sturen wij u tenminste 2 weken van tevoren een brief om u hierover te informeren;</li> </ul>	2018
	<ul style="list-style-type: none"> <li>U ontvangt een helder geformuleerd en onderbouw standpunt van ons bij negatieve beslissingen (bijv. vergunning, subsidie, etc.)</li> </ul>	2018

	<b>HOSTMANSHIP</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>De gemeente zal inwoners -in het geval van een bezwaarschrift- altijd in een voorstadium telefonisch benaderen;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wilt u meer privacy, dan is een gesprek in een aparte ruimte mogelijk;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>U ontvangt van ons brieven en e-mails in heldere en begrijpbare taal;</li> </ul>	2018

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wij staan u vriendelijk, met respect en deskundig te woord;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Als u onze houding of ons gedrag niet correct vindt, vragen wij u ons daarop aan te spreken;</li> </ul>	2017
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• U krijgt bij een complex verzoek een contactpersoon binnen de gemeente toegewezen;</li> </ul>	2018
	<u>Extra:</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tijdens openingstijden zijn wij voor iedereen vrij en goed toegankelijk;</li> </ul>	2017
	<b>OPENINGSTIJDEN</b>	
<b>Online</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Onze website is 24 uur per dag, 7 dagen per week toegankelijk</li> </ul>	2017