



Gemeente Heerde



Dienstverleningsvisie

Heerde:  
Gewoon, Samen en Dichtbij



→ [www.heerde.nl](http://www.heerde.nl)

---

## Inleiding

De gemeente Heerde ontvangt dagelijks haar klanten om producten of diensten te verlenen. Deze dienstverlening van de gemeente is één van haar bestaansredenen en heeft een duidelijke invloed op de tevredenheid van de inwoners over de gemeente. Daarom is het belangrijk dat er een gemeentelijke visie is op die dienstverlening.

De gemeentelijke dienstverlening kan verdeeld worden in collectieve- en individuele dienstverlening. Onder collectieve dienstverlening vallen de taken die worden uitgevoerd voor de hele gemeentelijke samenleving of voor groepen daaruit. Daarbij vindt het contact met de klanten en haar inbreng voor de besluitvorming plaats via inspraak en burgerparticipatie. Hiervoor gelden vaak wettelijke procedures om deze inbreng te borgen.

De individuele dienstverlening is in principe een 1 op 1 contact tussen de klant en de gemeente. De dienst wordt verleend aan 1 persoon.

De dienst die daarbij wordt verleend kan vele vormen hebben: telefonische informatie, een paspoort, een uitkering maar ook een schriftelijk antwoord op een vraag, enzovoorts. Hieruit blijkt al dat deze diensten vanuit de hele organisatie worden geleverd. Zeker niet alleen door het Publiekscentrum maar ook door medewerkers in de backoffice.

Deze dienstverleningsvisie is primair bedoeld voor de individuele dienstverlening.

Burgers en bedrijven hebben vaak te maken met de overheid en vooral de gemeenten voeren een belangrijk deel van de overheidstaken uit. Door het afstoten van taken naar de gemeenten is dat deel het afgelopen jaar al groter geworden en de verwachting is dat dit de komende jaren nog zal uitbreiden. De rol van de gemeente in de dienstverlening aan de burgers ontwikkelt zich daardoor zowel wat betreft de inhoud als ook het aantal klanten.

Het programma `Gemeente heeft antwoord` heeft er toe geleid dat enkele jaren geleden bijna alle gemeenten een visie op hun dienstverlening hebben opgesteld en daarmee in de uitvoering aan de slag zijn gegaan. Daarbij zijn ervaringen opgedaan die een heroverweging van eerdere gezichtspunten kunnen vragen en meegenomen kunnen worden in het uitzetten van een actuele koers voor de gemeentelijke dienstverlening.

De organisatie van de gemeente Heerde heeft een aantal veranderingen doorgemaakt die de werkwijze van de medewerkers hebben beïnvloed:

Het grootste deel van de organisatie en bijna alle publiekscontacten zijn verhuisd naar een ander gebouw. Tegelijk is een nieuw kantoorconcept ingevoerd met flexibele werktijden en flexibele werkplekken. Daarbij moet de gemeente goed bereikbaar blijven zodat toch ook een minimum aan inroosting van medewerkers nodig is.

Ook is het resultaatgericht werken ingevoerd.

Deze veranderingen hebben invloed op de dienstverlening.

Zoals gezegd is deze dienstverleningsvisie primair bedoeld voor de individuele dienstverlening. Ze geeft kort gezegd aan hoe wij om willen gaan met onze klanten en wat zij van de gemeente mogen verwachten en waar ze haar op aan mag spreken.

Ze geeft daarnaast ook aan wat wij van onze organisatie verwachten en welke ontwikkelingen wij voorstaan.

## 1. Dienstverlening Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij

De gemeente Heerde is een Citta Slow gemeente. Daarmee kiest zij voor een eigen identiteit die ook in de dienstverlening tot uiting komt.

Het gastvrij verwelkomen van klanten en een menselijke maat in de omgang tussen de burgers en de gemeente horen daarbij. Ook het streven naar een degelijke kwaliteit, en het benadrukken van de klantbeleving, als een duurzame graadmeter voor de kwaliteit zijn Citta Slow.

**Dit verstaan we onder: "Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij".**

In onze visie op de dienstverlening heeft de gemeente primair een dienende en ondersteunende rol ten opzichte van de burgers. Ze is er voor de burger en niet andersom.

Voor de gemeente Heerde is een goede dienstverlening en contact met de burgers daarom gewoon. De gemeente kan het niet alleen en wil daarom samenwerken met de burgers. Door samen te werken ontstaat een beter eindresultaat. Daarin hebben de gemeente en de burgers beiden een duidelijke rol. De burger is onze klant, die rechten maar ook verantwoordelijkheden heeft.

Het is in het belang van zowel de klanten als de gemeente dat de dienstverlening niet alleen effectief is maar ook efficiënt. Er is een juiste balans nodig tussen de inzet op dienstverlening en de kosten daarvan. Vanuit de overtuiging dat meer niet altijd beter is richt Heerde zich ook in de **dienstverlening op wat werkt. We kiezen voor een "gewone" no-nonsense dienstverlening** waarbij de input wordt vergeleken met de resultaten.

De kwaliteit van de dienstverlening kan alleen besproken worden als deze ook gemeten kan worden. Dit gesprek en het meten zijn voorwaarden voor de juiste ontwikkeling.

Hieraan werken we vanuit vijf algemene speerpunten.

## 2. Speerpunten van Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij

### a. We stellen de beleving van de klant centraal

De kwaliteit van dienstverlening kun je uitdrukken in servicenormen, dat doen we ook in Heerde maar het halen van de normen betekent nog niet dat de klant tevreden is.

We willen van het scoren op de normen naar een grotere focus op de beleving van de klant.

De normen zijn ondergeschikt aan hoe de klant de dienstverlening heeft ervaren. Een klant die te lang moest wachten maar wel volledig is geïnformeerd en precies weet waar hij aan toe is, zal waarschijnlijk het lange wachten niet meer zo erg vinden.

Ook als de klant het gevraagde niet kreeg kan hij tevreden zijn over de dienstverlening. Een klant die inhoudelijk een goed antwoord heeft ontvangen, vriendelijk en respectvol is behandeld zal het minder erg vinden dat het antwoord niet is wat hij graag wilde horen.

Door aandacht te geven aan hoe we de klant tegemoet treden kunnen we de klantbeleving verbeteren.

De wijze waarop onze medewerkers handelen laat zien dat zij de speerpunten en actiepunten uit deze visie serieus nemen.

#### **b. We hebben oog voor de juiste rolverdeling met de klant**

Om de dienstverlening vlot en goed te laten verlopen is het belangrijk dat zowel de klant als de organisatie daaraan een bijdrage levert. De klant heeft een eigen verantwoordelijkheid voor die bijdrage net zoals de organisatie die heeft voor haar deel. Wij willen duidelijk afspreken met de klant wat zijn of haar bijdrage is en wat de bijdrage van de gemeente is.

De verantwoordelijkheid en de bijdrage die van de klant gevraagd mag worden is niet voor elk gelijk. De eigen kracht van de klant verschilt nu eenmaal.

#### **c. We voeren regie op de afhandeling**

Voor de burger is de gemeentelijke organisatie niet altijd even transparant. Als een aanvraag, een brief, een mail wordt gezonden is het voor de aanvrager niet eenvoudig om zicht te houden op de afhandeling daarvan.

Dat moet ook zijn probleem niet zijn. Het is onze rol en verantwoordelijkheid om zicht te houden op de afhandeling van de klantcontacten in de organisatie en bij te sturen waar nodig om op tijd de juiste producten te leveren.

#### **d. We streven naar de juiste balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsvoering**

In de dienstverlening zijn we er op gericht de klant zo veel mogelijk van dienst te zijn. De beschikbare middelen zijn echter beperkt en vormen een kader voor de dienstverlening.

We willen dienstverlening die aan onze eigen normen c.q. juridische normen voldoet, maar ook tegen een lage kostprijs. Dat brengt met zich mee dat we ook gezond kritisch zijn en zoeken naar een goede balans tussen klantgerichtheid en bedrijfsvoering.

#### **e. We geven de burger de gelegenheid te kiezen welk kanaal het beste past**

Het kanaalbeleid van de gemeente Heerde is: digitaal waar het kan, persoonlijk waar nodig.

Afhankelijk van het onderwerp van het contact en de persoonlijke voorkeur van de klant kan de klant kiezen voor een bepaald contactkanaal. Het maakt niet uit via welk kanaal de klant de vraag stelt, het antwoord is in alle gevallen gelijk.

De klant kan kiezen uit de volgende kanalen:

- Balie
- Telefoon
- Website
- E-mail
- Post
- WhatsApp

*Naast deze kanalen maakt de gemeente Heerde gebruik van social media. Op dit moment betreft dit het gebruik van Facebook en Twitter. Deze vormen van social media zijn echter geen officiële dienstverleningskanalen.*

Vanuit de speerpunten zijn een aantal actiepunten geformuleerd die aangeven hoe we de speerpunten verder invullen.

### 3. Actiepunten Heerde: Gewoon, Samen en Dichtbij

Met de actiepunten geven wij aan waar onze dienstverlening om draait en in welke richting we deze verder gaan ontwikkelen. Om dat verder in te vullen noemen we een aantal actiepunten. Daarmee vertalen we de speerpunten naar de praktijk en geven we aan hoe we die zichtbaar en voelbaar maken.

#### a. Onze dienstverlening is goed georganiseerd

- Wij richten onze dienstverlening zo efficiënt mogelijk in, met inachtneming van de behoeften van burgers en bedrijven;
- Wij gaan voor integrale dienstverlening via 1-ingang, namelijk één van onze frontofficekanalen. Van daar wordt het, indien nodig, doorgezet naar de backoffice voor de afhandeling;
- Frontoffice en backoffice processen sluiten naadloos aan.
- De telefoon wordt altijd opgenomen door dit centraal te organiseren.
- Wij hebben 1 loket in de publiekszone met 1 snelbalie, 4 flexibel in te zetten balies en een desk voor de gastvrouw.

#### b. Onze dienstverlening is “zakelijk met een hart”

- We gaan uit van goed gastheerschap en helpen onze klanten zoals we zelf geholpen willen worden;
- Heerde is voor de burgers één gemeente, dus treden we met één gezicht naar buiten;
- We zorgen er voor dat de klant geen hinder ondervindt van verschillende zienswijzen in de organisatie; Wij stemmen dat achter de schermen af en spreken met één mond;
- Kwalitatief goede dienstverlening (openingstijden, kennis en klantgerichtheid medewerkers);
- Onze dienstverlening is behoefte-gestuurd;
- Wij sturen op het meest efficiënte kanaal (kanaalsturing) maar sluiten de anderen niet af
- We gaan uit van vertrouwen en controleren gericht en waar nodig;
- We hebben geen onnodige administratieve lasten of regels.

#### **Voorbeeld Kanaalsturing**

*Een klant met een vraag, bijvoorbeeld "wat moet ik meenemen voor een nieuw paspoort en wat kost dat?" kan mailen, bellen of schrijven om informatie maar ook langskomen in het gemeentekantoor. Wij zien dat een digitale klant minder tijd kost dan een telefonerende klant of een klant die in het gemeentekantoor komt en om efficiënter te kunnen werken willen wij hierop meer sturen. De klant houdt de keuze in hoe hij de gemeente wil benaderen maar wij kunnen die keuze beïnvloeden door bijvoorbeeld de informatie op de website te verbeteren en onze digitale vragenformulier promoten. In de toekomst kan hierover wellicht ook gechat worden met de gemeente.*

**c. Onze dienstverlening is snel en zeker**

- We stimuleren het digitale kanaal: digitale (zelf)service waar het kan, persoonlijk waar dat nodig is;
- **We helpen de klanten bij de snelbalie direct en anders in principe op afspraak, tenzij ...**
- **Maatwerkbenadering voor klanten waar wenselijk ... (dienstverlening op maat als dat waarde toevoegt aan burgers en overheid);**
- De gegevens van klanten zijn juist en bij ons in goede handen;
- We leggen gegevens éénmalig vast met een meervoudig gebruik. Dus een éénmalige uitvraag van gegevens;
- We praten en schrijven in begrijpelijke taal.

**d. Onze dienstverlening is transparant**

- De gemeente is betrouwbaar: afspraak = afspraak;
- We realiseren onze meetbare servicenormen en dragen deze uit;
- **We zijn helder over rechten, plichten en voorwaarden. Er is geen "verrassing" achteraf;**
- De gemeente is aanspreekbaar op haar functioneren en resultaten;
- De burger kan klachten, meldingen en ideeën voor verbetering eenvoudig kwijt;
- De gemeente reageert snel op klachten, herstelt fouten, en gebruikt klachten om daarvan te leren;
- Onze communicatie is éénduidig en begrijpelijk;