



Afdeling **Programma Stad & Stadhuis**
Onderwerp **Programma publieke dienstverlening, voortgang
2011 en vooruitblik 2012**

Bezoekadres
Waagstraat 1

Postadres
Postbus 20001
9700 PB Groningen

Aan de leden van de raad van de gemeente Groningen
te
GRONINGEN

Wij zijn met het openbaar vervoer
bereikbaar, buslijnen 1, 2, 3, 5, 6,
11, 13, 16

Informatie over vertrektijden krijgt
u via 0900-92 92

In uw antwoord graag datum en
kenmerk vermelden.

(050) 367 76
Telefoon 927718 Bijlage(n) - Ons kenmerk **DI 12.2960155**
Datum **2 9 MRT 2012** Uw brief van - Uw kenmerk -

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.groningen.nl

Website
www.groningen.nl

Geachte heer, mevrouw,

Inleiding

Ons college verbetert en vernieuwt de publieke dienstverlening, het verlenen van diensten aan individuele burgers, voortdurend. Dat doen wij op basis van de Visie Publieke Dienstverlening 2014 (Stad & Stadhuis) die door uw raad op 19 september 2009 is vastgesteld. Met deze brief willen wij u informeren over wat in hoofdlijnen in de uitvoering van de visie in 2011 is gerealiseerd.

Maar vooral willen wij u informeren over de activiteiten die voor 2012 in de planning staan. Met name de invoering van één gemeentelijk klantcontactcentrum (KCC) staat daarbij centraal.

Ook staan we stil bij een vraag uit de raadscommissie Werk & Inkomen van dhr. Rutte (VVD) op 21 september 2011 of er mogelijkheden zijn om de dienstverlening die het UWV voor SOZAWE uitvoert in de telefonische afhandeling van klantcontacten, uit te breiden.

1. Terugblik op 2011

2011 stond voor de ambtelijke organisatie vooral in het teken van de organisatieontwikkeling, waarbij de focus op visievorming lag. Belangrijk onderdeel in deze visie is de 'beweging naar buiten', oftewel nog meer onze focus op onze 'klanten' burger en bestuur te richten.

Ander speerpunt in de organisatieontwikkeling is de ambitie een efficiëntere en goedkopere organisatie te creëren die een betere kwaliteit van diensten levert. De ontwikkeling naar één KCC voor de gemeente, die in 2011 is ingezet, draagt bij aan beide ambities.

Naast de KCC ontwikkeling en kanaalsturing ging in 2011 veel aandacht uit naar het realiseren van de servicenormen voor de afzonderlijke kanalen.

Servicenormen voor de gemeentelijke dienstverlening zoals die in de visie 2014 staan en zoals die ook zijn opgenomen in het kwaliteitshandvest 'tot uw dienst' hebben pas betekenis als ze worden waargemaakt. Voor de afzonderlijke dienstverleningskanalen hebben we meetinstrumenten ontwikkeld waarmee we periodiek kunnen vaststellen hoe we met de dienstverlening ervoor staan. Hieronder geven we per kanaal de resultaten weer.

Internet

De gemeentelijke website is sinds oktober 2010 compleet vernieuwd. Dat betekent voor burgers dat de informatie op de gemeentelijke site beter vindbaar is. In 2012 zullen we evalueren hoe de burger deze nieuwe site beoordeelt.

Op gebied van e-dienstverlening is het voor steeds meer producten mogelijk om een afspraak via internet te maken, in 2011 ging dit om 10 producten. Verder zijn er zo'n 20 nieuwe e-formulieren/transacties beschikbaar gekomen, o.a. de bijzondere bijstand bij SOZAWE en het huren van minicontainers bij de Milieudienst.

Balie

In het algemeen geldt dat de baliedienstverlening goed op orde is, getuige het rapportcijfer van 7.9 dat uit het in 2011 gehouden klanttevredenheidsonderzoek (KTO) kwam. Meerdere diensten werken nu met de afsprakenplanner via Internet of bereiden de invoering daarvan voor. Dit leidt ertoe dat we beter inzicht krijgen in publieksstromen en deze ook efficiënter kunnen reguleren.

E-mail

In opdracht van Stad en Stadhuis is in 2011 onderzoek gedaan naar de kwaliteit van de dienstverlening per e-mail (via een zgn. mystery e-mail onderzoek). Een vergelijkbaar onderzoek is ook in 2010 gehouden en het tweede mystery email onderzoek laat een positieve ontwikkeling zien. De gemiddelde totaalscore ten opzichte van vorig jaar is met 10% toegenomen naar 67%.

Op alle onderdelen is verbetering zichtbaar mede dankzij de aandacht die er in de gemeentelijke organisatie is geweest voor e-mailafhandeling (via de werkoverleggen en intranet is een top 10 aan tips gepresenteerd). We zijn er echter nog niet. De afhandeling van mails, en met name hoe we dat intern georganiseerd hebben, kan nog worden verbeterd. In het KCC project dat in 2012 start, wordt dit aspect meegenomen.

Telefonie

De nieuwe gemeentelijke telefooncentrale wordt door een vertraging in de aanbesteding niet in 2011 maar in 2012 in gebruik genomen.

In mei 2011 heeft het AMT het concernkader telefonie vastgesteld, dit kader geeft aan hoe de telefonische bereikbaarheid met behulp van een nieuw telefonieplatform optimaal kan worden ondersteund. Daarnaast zijn de diensten – mede ter voorbereiding op een KCC-ontwikkeling - bezig de samenwerking tussen front en backoffice te verbeteren en afspraken te maken over bereikbaarheid.

Brieven/post

De kwaliteit van brieven is aanzienlijk verbeterd¹, met name op vorm en inhoud, maar enkele onderdelen vragen, zo blijkt uit de audit schriftelijke bereikbaarheid 2010 - nog extra aandacht van de diensten. Het afgelopen jaar zijn steeds meer medewerkers getraind in begrijpelijk schrijven. Daarnaast heeft in 2011 het e-participatieproject “Bouwen aan brieven” plaats gevonden, waarbij burgers gemeentelijke brieven hebben geredigeerd. Uit de dienstrapportages over publieke dienstverlening blijkt dat we consequenter ontvangstbevestigingen sturen.

Overig

In 2011 eindigde het project Smart Cities, een interreg IV B project waar de gemeente Groningen aan deelgenomen heeft (13 partners uit 6 Europese landen) met het thema dienstverlening. Binnenkort zullen we uw Raad afzonderlijk informeren over de behaalde resultaten. Inmiddels is een nieuw Interreg IV B project gestart (met een deel van het oude Smart Cities netwerk): Opening Up. Verderop in deze brief wordt bij dit project stilgestaan.

2. Vooruitblik 2012

De belangrijkste inspanning vanuit het programma Stad & Stadhuis voor 2012 is de vorming van een gemeentelijk klantcontactcentrum (KCC). Twee gerelateerde onderwerpen waar we ons in 2012 op richten, zijn kanaalsturing en e-dienstverlening. Beide moeten resulteren in een toename van diensten en producten die via de gemeentelijke website worden aangeboden aan burger en bedrijven. Hiermee leveren deze speerpunten tevens een bijdrage aan de realisatie van het KCC.

Contact.STAD

De noodzaak van die ene centrale ingang voor burgers wordt het beste geïllustreerd aan de hand van de telefoongids: daarin staan maar liefst 35

¹ Dit blijkt o.a. uit de in 2010 uitgevoerde audit schriftelijke bereikbaarheid en de in 2011 uitgevoerde pilot ‘Bouwen aan brieven’.

publieke telefoonnummers waarmee de burger onze gemeente mee kan bereiken. Ook voor de andere kanalen (post, email, balie) werken we grotendeels nog aanbod gericht, we communiceren letterlijk met veel adressen. De vernieuwde website laat echter al veel beter het beeld van één gemeente zien. We willen voor alle kanalen van dienstverlening uitgaan van het perspectief van de burger.

Via de invoering van één centraal KCC zetten we daar weer een forse stap in. Uitgangspunt die we daarbij hanteren is 'in één keer antwoord en in één keer goed'. Dit houdt in dat de burgersvragen zoveel mogelijk binnenkomen in het KCC en daar ook zelfstandig worden afgehandeld. Complexe vragen gaan gericht door naar de betreffende backoffice en worden daar beantwoord. In dit concept verbinden we alleen 'warm' door (dus met vooraankondiging) en maken we een terugbelafpraak met de beller als de backoffice niet beschikbaar is. We hanteren in Groningen het landelijke concept Antwoord[©].

Vanwege de invoering van het nieuwe telefonieplatform en het feit dat het telefoniekanaal verreweg de meeste klantcontacten genereert, focussen we ons bij het traject naar één KCC (Contact.STAD) vooral op dit kanaal. Een eerste uiting daarvan is dat we sinds 1 januari jl. het 14 050 nummer hanteren als hét burgersnummer. We zijn gestart met het algemene nummer (367 7000), naarmate meer diensten aansluiten, worden meer nummers onder 14 050 gebracht, te starten bij de DIA.

Het KCC-project kent twee fasen. De eerste fase is dat het KCC wordt opgebouwd. De groeikern is bij de DIA, omdat daar nu al de meeste klantcontacten binnenkomen. Kennismanagement, passende ICT faciliteiten en goed voorbereide medewerkers zijn de eerste prioriteiten. Op 1 juli moet het KCC zover staan dat andere diensten ook kunnen aansluiten. Voor de datum van 1 juli betreft het de volgende onderwerpen: algemene vragen en vragen over burgerzaken en belastingen. Essentieel is dat in het Contact.STAD echt gestuurd wordt op het klantproces, klantcontact wordt dan ook als een proces ingericht met het bijbehorende meetinstrumentarium (sturing op kwaliteit en coaching van medewerkers).

Na 1 juli 2012 kunnen andere producten en diensten in het gemeentelijke KCC worden ondergebracht. Dit is de tweede fase in het project dat eind 2013 dient te worden afgerond.

Belangrijk aspect in dit traject is de aansluiting bij de organisatieontwikkeling en specifiek de ontwikkeling naar een Shared Service Centre (SSC). Met name laatstgenoemde is in veel opzichten een vergelijkbare ontwikkeling, maar er zijn ook verschillen: de belangrijkste is dat het KCC zich richt op het

primaire proces van de gemeente – dienstverlening aan burgers – waar het SSC zich richt op de interne dienstverlening.

Kanaalsturing & e-dienstverlening

Kanaalsturing zal er toe moeten leiden dat we, naast het eigen kanaal van voorkeur, de burger stimuleren het voorkeurskanaal van de gemeente te gebruiken. We willen zoveel mogelijk sturen op het internet kanaal waar dat kan en de overige, meer persoonlijke kanalen waar dat moet. Dit doen we door bewuste inzet van media, schrappen van telefoonnummers, meer op afspraak werken en dergelijke.

Voor het kanaal internet willen we toe naar verdere optimalisatie, voor zowel de content, de gebruiksvriendelijkheid van de site en de uitbreiding van onze e-diensten.

Overige activiteiten

Naast bovengenoemde speerpunten zal Stad & Stadhuis in 2012, om de realisatie van de doelstellingen uit de visie te kunnen toetsen, wederom een aantal onderzoeken uitvoeren. Op de rol staan:

- een mystery e-mailonderzoek. Hiermee meten we of de aanbevelingen van voorgaande jaren tot verbetering hebben geleid
- een klanttevredenheidsonderzoek telefonie. Dit onderzoek kan worden beschouwd als de nulmeting voor de KCC ontwikkeling.
- een tweede deelname aan 'Bouwen aan Brieven' (een interactieve manier om de kwaliteit van brieven te meten en te verbeteren op basis van input van burgers). Hierna wordt bepaald of en hoe we met dit onderzoek verder gaan.
- een klanttevredenheidsonderzoek balie bij de belangrijkste publieklocaties (DIA, RO/EZ, Sozawe en HVD).
- een zgn. usability-onderzoek naar het gebruik en de gebruiksvriendelijkheid van de website, mede gebaseerd op input van bezoekers van de site. Zo krijgen we een beeld of de verbeterde site ook als zodanig wordt ervaren.

Daarnaast nemen we, zoals eerder gememoreerd, deel aan het Europese project Opening up. Opening Up is een Europees Interreg IV B project dat gaat over sociale netwerken, open data en dienstverlening. De gemeente Groningen is trekker van een van de deelprojecten, dat gaat over de relatie met de burger. Daarbij gaat het over de inzet en het gebruik van sociale media voor dienstverlening en participatie. In het project kan ervaring gedeeld worden over de toepassing van crowdsourcing, apps en mobiele websites. In overleg met de internationale partners zullen pilots worden ontwikkeld, waarbij het er met name om gaat van elkaar te leren, goed te weten wat er elders al gebeurt en vooral samen te werken.

Binnen de gemeente gebeurt al het en ander op het gebied van social media en binnen dit project worden al deze activiteiten bij elkaar gebracht. Het doel is om vanuit het beeld van één gemeente Groningen (in relatie tot de KCC ontwikkeling en de visie op dienstverlening) vooral een geïntegreerde aanpak te ontwikkelen.

3. Samenwerking UWV in relatie tot de KCC ontwikkeling

Bij de visievorming rond het KCC traject is uitgebreid gebruik gemaakt van de kennis en ervaring die andere organisaties die ons voorgingen, hebben opgedaan. Zo hebben we op 22 september 2011 een expertmeeting georganiseerd waarbij organisaties als DUO, UWV, de gemeente Enschede en de belastingdienst ons adviseerden over de route en de te vermijden valkuilen.

Een organisatie die voor Groningen een meer dan speciale betekenis heeft in deze context, is het UWV. Immers, het UWV ondersteunt met haar KCC al één van de gemeentelijke diensten, nl. SOZAWE. Het UWV heeft aangegeven bereid te zijn Groningen op weg te helpen in de vorming van het KCC.

Dit heeft er onder meer toe geleid dat we een projectleider van het UWV inzetten om de KCC ontwikkeling in de gemeente verder vorm te geven. Ook hanteren we dezelfde kaders als het UWV: de KCC ontwikkeling die de gemeente voorstaat is gebaseerd op het landelijke model Antwoord[©], een model dat gemeenten helpt bij de opzet en het bouwen aan klantcontact. Antwoord[©] is gebaseerd op de principes van het internationale COPC model dat door het UWV wordt gebruikt. Kortgezegd gaat het er in beide modellen om dat klantcontact als een proces wordt beschouwd, met een strakke sturing op het gewenste resultaat.

In eerdere instantie is al onderzocht of de gemeente gebruik kon maken van de ICT voorziening die het KCC UWV gebruikt, maar dat bleek niet het geval te zijn. Het systeem van het UWV is door het UWV zelf ontwikkeld en daardoor niet eenvoudig voor andere processen in te zetten. Dit geeft tegelijkertijd ook het antwoord op de vraag of het mogelijk is de ondersteuning van het KCC uit te breiden: het antwoord is dat dit op korte termijn niet haalbaar is. Belangrijke verschillen tussen UWV en gemeente zijn de pluriformiteit van de gemeentelijke dienstverlening ten opzichte van de relatieve uniforme processen die het UWV ondersteunt. Verder kent het UWV een andere ontwerpkeuze: de frontoffice van het UWV is niet rechtstreeks verbonden met de achterliggende (SOZAWE)backoffice. De bereikbaarheid van backoffices is in de gemeentelijke KCC-vorming echter

wel een belangrijk uitgangspunt (mede ingegeven door het complexe
werkveld van de gemeente).

Aanvullende informatie

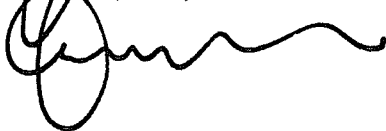
In de visietrommel hebben we samenvattingen van de onderstaande
onderzoeken voor u ter inzage gelegd:

- Klanttevredenheidsonderzoek balies 2011
- Managementrapportage mystery e-mailing Gemeente Groningen 2011

Ook treft u daar de jaarplannen publieke dienstverlening 2012 van de
gemeentelijke diensten aan.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester,
dr. P. (Peter) Rehwinkel



de secretaris,
drs. M.A. (Maarten) Ruys

