



Afdeling **Programma Stad & Stadhuis**
Onderwerp **Voortgang programma publieke dienstverlening 2010**

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

Telefoon (050) 367 7807 Bijlage(n)

Ons kenmerk **BD 11.2521615**

In uw antwoord graag
datum en kenmerk
vermelden.

Datum **2 4 MRT 2011** Uw brief van

Uw kenmerk

E-mailadres
bestuursdienst@bsd.gro
ningen.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 2010 is gerealiseerd.

Werkwijze

In de visie hebben wij aangegeven hoe de diensten het college informeren over uit te voeren activiteiten, nl. via jaarplannen. 2010 is het eerste jaar waarin door gemeentelijke diensten en de Programma organisatie Stad & Stadhuis gewerkt is met een centraal uitvoeringsplan voor de visie 2014 en afzonderlijke dienstjaarplannen publieke dienstverlening. Deze werkwijze heeft geleid tot meer structurele aandacht voor de publieke dienstverlening breed in de organisatie.

Resultaten

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.

Brieven

Om de kwaliteit van de uitgaande brieven te meten is in 2010 een audit schriftelijk bereikbaarheid uitgevoerd. Hieruit blijkt dat de kwaliteit van



brieven aanzienlijk verbeterd is - met name op vorm en inhoud - maar dat ook enkele onderdelen nog extra aandacht van de diensten vragen (bijvoorbeeld aspecten van de juridische toets). Het afgelopen jaar zijn steeds meer medewerkers getraind in begrijpelijk schrijven.

Een inventarisatie heeft plaatsgevonden naar de servicenormen die gelden voor de afhandeling van brieven en e-mail. Vastgesteld moet worden dat binnen onze organisatie er nog geen sprake is van een uniform en gestandaardiseerd afhandelproces en dat niet in alle gevallen een ontvangstbevestiging wordt verstuurd. Ook zijn niet alle ontvangstbevestigingen voorzien van duidelijke informatie over de afhandeltermijn.

Continue aandacht voor de afhandeltermijnen blijft nodig en dat is dan ook een vast onderdeel van de jaarplannen 2011.

E-mail

Omdat het e-mail kanaal veel gebruikt wordt heeft het verbeteren van dit kanaal hoge prioriteit. De meting van de kwaliteit van de e-mail-beantwoording heeft plaats gevonden door middel van een mystery-onderzoek. Hoewel mails snel worden beantwoord, krijgt de totaalscore op alle gemeten aspecten (zoals taalgebruik, inlevingsvermogen, gegeven informatie) geen voldoende. Om dit resultaat te verbeteren, zijn medewerkers inmiddels getraind in het klantgericht beantwoorden en afhandelen van e-mails. Het onderzoek wordt dit jaar herhaald.

Het onderzoek naar e-mail heeft ook laten zien dat we het kanaal procesmatig niet efficiënt hebben ingericht. Net als bij telefonie (zie hieronder) zijn er te veel ingangen voor de burger. We zullen daarom intensief voortgaan met de inrichting van dit kanaal door uniformering van e-mailadresssen en reductie van het aantal publiekspostbussen.

Telefonie

De telefonische bereikbaarheid van de gemeente is gemeten waarbij met name ook naar de inhoudelijk beantwoording is gekeken. De conclusie is dat we niet alle gestelde normen halen. Met name op het onderdeel 'krijgt de burger in één keer het juiste en volledige antwoord op de vraag' zien we dat de gemeentelijke frontoffices de norm niet halen.¹ Ook voor de backoffice omgeving geldt dat het beeld niet overwegend positief is, hoewel op deze organisatieonderdelen hoofdzakelijk op de bereikbaarheid is gemeten. We zullen de aanbevelingen die uit dit onderzoek volgen zo snel mogelijk concretiseren. Deze acties staan opgenomen in het uitvoeringsplan publieke dienstverlening 2011. Bevindingen uit het onderzoek worden gebruikt om het concernkader telefonie op te stellen.

¹ In het onderzoek telefonische bereikbaarheid is de publieksfront-office van Sozawe niet betrokken



In 2011 worden de kwantitatieve gegevens voor telefonie gehaald uit het nieuwe telefonieplatform, De meting op klanttevredenheid wordt in 2011 opnieuw uitgevoerd.

Balie

Het aantal uren dat de publieksbalie open is, bedraagt 33 uur per week en dat is vergelijkbaar met gemeenten van dezelfde omvang. De servicenorm wachttijd minder dan 15 minuten “ wordt net niet gerealiseerd; 74% van de bezoekers wacht minder dan 15 minuten terwijl onze norm 80% is. De wachttijdnorm voor het werken op afspraak wordt wel gehaald.

Het uitgangspunt dat wij hanteren voor de balie dienstverlening is dat de burger overal dezelfde kwaliteit van service mag verwachten.

Uit landelijk onderzoek blijkt dat Groningen over het algemeen goed scoort. Het totaaloordeel van klanten die onze grootste publieksbalie bezochten is een 7.9, tegen landelijk 7.7 Op de landelijke ranglijst is Groningen daarmee van de 61^{ste} ste naar de 8^{ste} plaats gestegen.

Overigens verwachten we dat het werken op afspraak zal toenemen omdat door het realiseren van de gemeentelijk midoffice begin 2011 er bij veel meer loketten online een afspraak kan worden gemaakt.

Internet

Uit het recent gehouden omnibusonderzoek is gevraagd naar het voorkeurskanaal van burgers. Het digitale kanaal blijkt men veruit het belangrijkste kanaal te vinden. Een toegankelijke en overzichtelijk website is daarom van groot belang. Eind 2010 is de vernieuwde gemeentelijke website gelanceerd. Deze kenmerkt zich door, betere zoekfaciliteiten en navigatiemogelijkheden ondersteund met een vernieuwde huisstijl. In onze ambitie om via de website producten en diensten aan burgers aan te bieden zijn belangrijke stappen gezet. Door het programma Stad en Stadhuis zijn de benodigde generieke voorzieningen gerealiseerd en zijn diverse gemeentelijke processen op de midoffice aangesloten. Om de E-dienstverlening verder te bevorderen, worden de gemeentelijke diensten bij hun digitalisering ondersteund.

Vanwege het toenemende belang van dit kanaal zullen we het gebruik van de website en de kwaliteit van de digitale dienstverlening continu blijven meten.

Kwaliteitshandvest

De gemeente heeft in oktober 2010 een stimuleringsprijs ontvangen van het Rijk voor het kwaliteitshandvest. Een belangrijk criterium hierbij was dat het kwaliteitshandvest onderdeel is van een concernbreed programma om de publieke dienstverlening te verbeteren.

Vooruitblik

Expliciet er dan in het uitvoeringsplan 2010 hebben we in het plan voor 2011 aangegeven wat nodig is om de doelen en ambities uit de visie 2014 te verwezenlijken en wat daarbij van de diensten wordt gevraagd. Hierbij past ook een strakkere sturing vanuit het concern.

Belangrijkste verschil met eerder is dat benoemd is welke randvoorwaarden noodzakelijk zijn om de doelen en ambities te realiseren. Deze bepalen dan ook voor een belangrijk deel de focus voor 2011. Elementen waar we ons in het uitvoeringsplan 2011 vooral op richten zijn het bevorderen van e-dienstverlening, kanaalsturing en de mogelijkheden om op deze manier de efficiency van de dienstverlening te verbeteren. Ook wordt gekeken naar de ontwikkeling tot een breder gemeentelijk klant contact centrum. Tenslotte wordt in het uitvoeringsplan 2011 nauw aangesloten bij de concernbrede organisatieontwikkeling.

Nadat het college het uitvoeringsplan publieke dienstverlening 2011 heeft vastgesteld, zullen we u informeren door het ter visie te leggen.

Aanvullende informatie

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

- Onderzoeksrapport telefonische bereikbaarheid 2010
- Audit schriftelijke bereikbaarheid 2010
- Managementrapportage mystery e-mailing Gemeente Groningen 2010
- Brief op maat 2010. De verkorte rapportage Benchmarking Publiekszaken voor de gemeente Groningen

Met vriendelijke groet,
Burgemeester en wethouders van Groningen,

de burgemeester



Lh

de secretaris

