



Onderwerp Visie Inkomensdienstverlening 2016-2018  
'Een vertrouwd gezicht'

Steller J. Zaagman

De leden van de raad van de gemeente Groningen  
te  
GRONINGEN

Telefoon (050) 367 51 22 Bijlage(n) 1

Ons kenmerk 5654014

Datum 28-04-2016 Uw brief van

Uw kenmerk

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bieden we u, zoals besproken in de raadscommissie Werk & Inkomen van 20 januari jl., onze visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' aan.

Naast eerdere besprekingen met de Cliëntenraad zijn de uitgangspunten besproken met een aantal klanten. Deze gesprekken hebben niet geleid tot wezenlijke aanpassingen in de visie.

Sterker nog, deze klanten onderschrijven de uitgangspunten in onze visie die zullen leiden tot vertrouwen in Inkomensdienstverlening. Het sleutelwoord dat uit alle gesprekken met klanten naar voren komt is vertrouwen. Het vertrouwen dat het goed komt is voor klanten nu nog niet altijd grijpbaar. Met de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' spelen we hier op in.

Het document is, ten aanzien van de conceptvisie, tekstueel op de volgende punten aangepast:

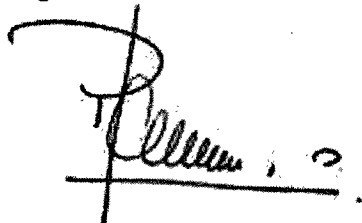
- Titelpagina, 'conceptvisie' is vervangen door 'visie'
- Inhoudsopgave is aangepast
- P4, p13, p18: 'Onze klant vragen we één keer uit, houden we vast en dragen we over' is vervangen door 'Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht'
- P14: 'beweren' is vervangen door 'invullen'

Nu de visie Inkomensdienstverlening 2016-2018 'Een vertrouwd gezicht' is vastgesteld gaan we verder met de ingezette pragmatische, werkenderwijs aanpak, waarin we graag willen leren van wat we doen en van de mensen met en voor wie we dit doen. Van 2016 tot en met 2018 zullen we door middel van diverse projecten en door het aanhaken bij bestaande programma's onze uitgangspunten realiseren.

In afstemming met de Cliëntenraad en Medewerkersraad zullen klanten en medewerkers per onderwerp op passende wijze worden betrokken.

We vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

Met vriendelijke groet,  
burgemeester en wethouders van Groningen,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. den Oudsten', written over a horizontal line.

de burgemeester,  
Peter den Oudsten

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'P. Teesink', written over a horizontal line.

de secretaris,  
Peter Teesink

# Een vertrouwd gezicht

*Visie Inkomensdienstverlening 2016-2018*

- Innovatie Sociale Zekerheid-



## INHOUDSOPGAVE

---

1	Inleiding.....	3
2	Visie en uitgangspunten.....	4
2.1	Visie Inkomensdienstverlening en uitgangspunten .....	4
2.2	Scope .....	6
3	Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.....	7
3.1	Digitale informatie is ons uitgangspunt .....	7
3.1.1	Digitaal en actueel bereikbaar .....	7
3.1.2	Webportaal .....	7
3.1.3	Webformulieren.....	8
3.2	Onze dienstverlening is uniform, maar we bieden persoonlijk contact als dat gewenst is .....	9
3.2.1	Eenduidige informatie .....	9
3.2.2	Alle telefonie via het Klanten Contact Centrum .....	9
3.2.3	Op afspraak .....	10
4	Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant .....	11
4.1	De behoefte van onze klant staat centraal.....	11
4.2	Onze blik is extern gericht .....	11
4.3	We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, we zijn transparant.....	12
5	Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht.....	13
5.1	We geven de klant de mogelijkheid zijn verhaal op één plek te doen .....	13
5.2	We weten wie onze klant is en wat hij van ons nodig heeft .....	14
5.3	We vragen niet meer op dan nodig is en vertrouwen onze klant .....	14
5.3.1	Bewijslast verminderen .....	14
5.4	We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht .....	15
6	Het weven van het web .....	16
6.1	Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.....	16
6.2	Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant.....	17
6.3	Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht ..	18

# 1 INLEIDING

---

In het coalitieakkoord 'Voor de verandering' spreken we uit dat we de burgers van onze stad een grotere rol willen geven in het formuleren en uitvoeren van beleid. We vinden dat ons huidige controlesysteem te veel is gebaseerd op wantrouwen. Daarnaast wordt er te weinig rekening gehouden met individuele omstandigheden. Er wordt tussen en binnen domeinen nog te weinig verbinding gezocht.

In de gemeente Groningen vinden we dat iedereen in de maatschappij mee moet kunnen doen en dat samenwerken essentieel is. Samenwerken betekent een gedragsverandering van de kant van de overheid én van de inwoners.

Bovengenoemde maatschappelijke veranderingen vinden ook plaats binnen het Sociaal Domein. Afgelopen jaren is de beweging binnen dit domein stevig gaande. Eén van de veranderingen is de vorming van de directies Werk, Inkomensdienstverlening en Maatschappelijke Participatie. Directies waar de dienst Sociale Zaken en Werk en iederz in op zijn gegaan.

De keuzes binnen het coalitieakkoord 'Voor de verandering' werken we ook binnen onze Inkomensdienstverlening uit. Dit geldt ook voor het uitgangspunt om de dienstverlening, waar logisch, dichter bij de bewoners te organiseren en om, waar nodig, een vertrouwd gezicht te bieden. Deze vertrekpunten vormen de basis van deze visie op inkomensdienstverlening. Een document waarin de richting wordt aangegeven, als ware het een schets van waar we de komende jaren naar toe werken. Dit document is het startpunt voor de verdere ontwikkeling en uitwerking in de komende jaren.

Allereerst beschrijven we in hoofdstuk 2 onze visie en de uitgangspunten die tot het uitdragen van deze visie leiden.

In de hoofdstukken 3 tot en met 5 worden de uitgangspunten verder uitgewerkt. Per onderwerp leggen we uit wat we willen en hoe het nu gaat. We beschrijven vervolgens wat we gaan doen om tot de gewenste situatie te komen.

Dit document is een visie over de richting die Inkomensdienstverlening uitgaat. Voor de meeste onderwerpen geldt dat we deze nog verder gaan uitwerken door het opzetten van projecten, het organiseren van workshops en themabijeenkomsten of door bijvoorbeeld aan te haken bij al bestaande programma's.

Hoofdstuk 6 laat overzichtelijk zien hoe we het web de komende jaren willen gaan weven en wie we daarbij willen betrekken. Waarbij we inzetten op een hoge mate van medewerker- en klantparticipatie. Voor wat betreft de financiële component zullen waar van toepassing projectplannen met business cases worden gemaakt. Dit zal per onderdeel dan duidelijk maken wat de kosten en baten zijn. Eventuele kosten worden gefinancierd uit de begroting directie Inkomensdienstverlening.

## 2 VISIE EN UITGANGSPUNTEN

---

Inkomensdienstverlening handelt honderdduizenden klantcontacten per jaar op verschillende manieren, via diverse kanalen, af. Onze klanten kiezen niet bewust vóór onze dienstverlening, maar zijn zich wel bewust ván onze dienstverlening. In het coalitieakkoord 'Voor de verandering' spreken we uit dat we de burgers van onze stad een grotere rol willen geven in het formuleren en uitvoeren van beleid. We willen daarbij meer uitgaan van vertrouwen en meer rekening houden met individuele omstandigheden.

Dit vraagt om een daadwerkelijke kanteling in denken en handelen en legt een algemeen spanningsveld bloot tussen objectief en zakelijk (wat moeten we wetmatig doen) en subjectief en maatwerk (wat is de behoefte van de klant). Omdat we iedereen in de gelegenheid willen stellen om mee te doen, is het soms nodig om buiten de kaders te gaan om maatwerk oplossingen te bieden aan zij dit dat nodig hebben. Dit vraagt om een andere perspectief van klantbenadering en bedrijfsvoering. Doel van deze visie is hier met elkaar invulling aan te geven.

In dit hoofdstuk een beschrijving van de visie van Inkomensdienstverlening. Daarna een opsomming van de uitgangspunten die deze visie uitdragen.

### 2.1 VISIE INKOMENSDIENSTVERLENING EN UITGANGSPUNTEN

'Een vertrouwd gezicht', dát is onze visie. We doen dit door onderling zoveel mogelijk samen te werken. En door ons binnen het Sociaal Domein open op te stellen en de samenwerking met andere afdelingen op te zoeken. Waarbij geldt dat dienstverlening van ons allemaal is. We hanteren hierbij de volgende uitgangspunten:

- Onze dienstverlening is voor iedereen toegankelijk.
  - ✓ Digitale dienstverlening is ons uitgangspunt.
  - ✓ Onze dienstverlening is uniform, maar we bieden persoonlijk contact als dat gewenst is.
- Onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant.
  - ✓ De behoefte van onze klant staat centraal.
  - ✓ Onze blik is extern gericht.
  - ✓ We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen, we zijn transparant.
- Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht
  - ✓ We geven de klant de mogelijkheid zijn verhaal op één plek te doen.
  - ✓ We weten wie onze klant is en wat hij van ons nodig heeft.
  - ✓ We vragen niet meer op dan nodig is en vertrouwen onze klant.
  - ✓ We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht.

In de kaders op pagina 5 werken we aan de hand van twee (fictieve) klantcasussen uit hoe onze Inkomensdienstverlening er in 2018 uit kan zien. De typeringen van de klanten zijn kenmerkend voor de verschillen binnen ons klantenbestand. Bij de uitwerking van onze uitgangspunten houden we rekening met deze diversiteit en daarmee de verschillen in de dienstverleningsbehoefte van onze klanten.

## Digitaal waar kan

### Janna

Ontmoet Janna. Janna is 32 jaar en alleenstaande moeder van 2 opgroeiende kinderen. Janna woont in de Moesstraat en leeft sinds kort van een bijstandsuitkering van de gemeente Groningen. Na haar scheiding heeft Janna nog wel gewerkt, maar zij kon het moederschap met haar werkzaamheden niet meer combineren. Janna vroeg haar uitkering digitaal aan. Dit was snel geregeld.

Janna heeft niet veel behoefte aan contact met de gemeente. Ze begrijpt de brieven die worden gestuurd, ze weet de weg naar de website prima te vinden en vindt het prettig dat ze haar zaakjes digitaal kan regelen, wanneer de kinderen in bed liggen.

Als Janna er echt niet uitkomt, weet ze dat ze altijd even kan bellen met het Klanten Contact Centrum. Ze krijgt dan meestal direct het juiste antwoord op haar vraag. En als dit niet zo is, wordt ze binnen één werkdag al teruggebeld. En het mooie is, de medewerker die haar te woord staat, weet wie zij is en wat er met haar is afgesproken. Ze hoeft haar verhaal gelukkig niet steeds opnieuw te doen!

Helaas is het Janna niet gelukt om zonder schulden uit haar scheiding te komen. Zij heeft daarom hulp gezocht bij de Groningse Kredietbank. Zij beheren haar budget.

Janna's oudste zoon is binnenkort jarig en heeft een waveboard gezien. Deze is iets boven haar budget, toch wil Janna kijken of ze haar zoon hiermee kan verrassen. Ze logt in op mijnjkb.nl en ziet tot haar grote verrassing dat de energieafrekening meeviel en haar vrij te besteden budget is opgehoogd. Opgetogen vraagt ze 50 euro aan, welke dezelfde dag nog op haar rekening staat.

## Een vertrouwd gezicht

### Bartho

Ontmoet Bartho. Bartho is 53 jaar en is getrouwd met Elske van dezelfde leeftijd. Bartho woont aan de Zaagmuldersweg en leeft al sinds jaar en dag van een bijstandsuitkering van de gemeente Groningen. Het is er allemaal niet gemakkelijker op geworden, vindt Bartho. Vroeger ging hij vaak even bij de soos langs, deze zat aan de Zaagmuldersweg. De medewerkers daar hadden altijd wel even tijd voor een kop koffie en zo kon Bartho mooi even vragen of zijn geld er al bijna was. Ineens ging de soos dicht en kon Bartho hier niet meer terecht. Al gauw wist hij de weg naar de 'zwarte doos' te vinden. Gelukkig zag hij daar dezelfde gezichten, alleen kon hij de medewerkers niet zo makkelijk meer iets vragen. Hij hoorde iets over afspraken via internet, maar van wat dat nou weer was had hij geen idee. Bartho heeft nooit goed leren lezen. Als er een brief van de gemeente komt, snapt hij vaak niet zo goed waar het over gaat. Gelukkig heeft een aardige medewerker van de gemeente dat ontdekt en ervoor gezorgd dat er iemand bij hem in de buurt is die hem helpt.

Binnen het WIJ team van het Oosterpark werkt Bob, Bob zit een gedeelte van zijn tijd bij Inkomensdienstverlening aan het Harm Buitenplein. Het andere gedeelte van zijn tijd werkt hij in het WIJ team. Bob kent Bartho en zijn vrouw en Bob weet ook dat Bartho soms aandacht nodig heeft. Bob heeft niet altijd zelf tijd om deze aandacht te geven. Wel heeft Bob ervoor gezorgd dat de collega's en vrijwilligers van het WIJ team ook weten wie Bartho is. Wanneer Bartho komt, wordt hij warm en vriendelijk te woord gestaan. Als het nodig is, wordt aan Bob doorgegeven wat Bartho kwam doen en of er iets voor hem geregeld moet worden.

## 2.2 SCOPE

Deze visie richt zich met name op de frontoffice van Inkomensdienstverlening. Uiteraard hebben we oog voor de verbinding met Publieke Dienstverlening, met de overige stakeholders binnen het Sociaal Domein, in het bijzonder het programma WIJ, en met onze backoffice.



### 3 ONZE DIENSTVERLENING IS VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK

---

In dit hoofdstuk werken we het uitgangspunt, dat onze dienstverlening voor iedereen toegankelijk is, uit. Toegankelijk betekent voor de ene klant wat anders dan voor de andere. Ons klantenbestand is divers, van laaggeletterd en laagopgeleid tot welbespraakt en zeer hoog opgeleid. We kunnen dan ook niet spreken van één doelgroep, maar moeten rekening houden met klanten die zichzelf uitstekend redden tot klanten die, soms bijna letterlijk, aan de hand genomen moeten worden.

In dit hoofdstuk worden de uitgangspunten uitgewerkt, die ervoor zorgen dat het grootste gedeelte van onze klanten zich, zonder veel begeleiding of personele inzet van onze kant, kan redden. Wanneer we dit goed hebben ingericht, kunnen we meer tijd en aandacht besteden aan die klanten die dit nodig hebben. Door een vertrouwd gezicht te bieden, waar mogelijk dichtbij huis. Een uitwerking van hoe we dit willen gaan doen staat in hoofdstuk 5.

We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

#### 3.1 DIGITALE INFORMATIE IS ONS UITGANGSPUNT

Digitale dienstverlening, juist binnen de overheid, is meer en meer het uitgangspunt. Steeds meer klanten moeten steeds meer zaken kunnen regelen op eigen gekozen momenten. Binnen Inkomensdienstverlening vinden we de digitale bereikbaarheid en het digitale gemak zo belangrijk dat we deze vorm van dienstverlening laagdrempelig en eenvoudig willen aanbieden. Voordeel voor onze klant is dat hij zelf kan kiezen hoe en wanneer hij ons benadert. En dat hij voor onze dienstverlening niet altijd de deur uit hoeft. Dit zorgt voor een groter bereik.

##### 3.1.1 Digitaal en actueel bereikbaar

*Wat we willen:*

We willen dat iedereen die dit wil ons digitaal kan bereiken. Het moet voor onze klanten vanzelfsprekend zijn dat ze ons via het internet benaderen. Hiervoor ontsluiten we onze digitale informatie via de gemeentelijke website. Onze website is altijd actueel en is het uitgangspunt voor andere informatiekkanalen.

*Hoe dat nu is:*

We maken wel gebruik van de gemeentelijke website, maar we houden nog op verschillende plaatsen informatie bij. Hierdoor is niet alle informatie altijd actueel.

*Wat we gaan doen:*

We gaan de actuele bereikbaarheid verbeteren door één brondocument te gebruiken voor al onze informatie. Vanuit dit brondocument kunnen alle kanalen worden geactualiseerd. Dit onderwerp werken we verder uit in paragraaf 3.2.

##### 3.1.2 Webportaal

*Wat we willen:*

We willen dat onze klanten in één oogopslag kunnen zien welke producten en diensten we aanbieden. Via een web portaal willen we dat klanten onze producten en diensten kunnen aanvragen. De bekende gegevens willen we dan alvast hebben ingevuld. Waar mogelijk kan de gehele afhandeling digitaal

plaatsvinden. En als dit niet kan, kan er een afspraak gemaakt worden. Zo weten we vooraf wie er komt en wat hij komt doen.

*Hoe dat nu is:*

Op dit moment werkt de GKB al met een web portaal. Via 'MijnGKB' is het voor de klant mogelijk via internet inzicht te krijgen in zijn eigen financiële situatie. Ook kan hij zelf mutaties doorgeven. Bij Inkomen is het nu al mogelijk om online veranderingen en vakanties door te geven en om de witgoedregeling digitaal aan te vragen en afspraken te maken via internet. Daarnaast zijn er verschillende aanvraagformulieren te downloaden.

*Wat we gaan doen:*

Begonnen in 2015, doorlopend in 2016, wordt het webportaal 'MijnGKB' doorontwikkeld en kan de klant steeds meer zelf online regelen. Bij Inkomen gaan we meer producten en diensten digitaliseren. Onder meer de verschillende soorten bijzondere bijstand moeten tenminste digitaal aan te vragen zijn. Maar ook moet het mogelijk zijn om zonder tussenkomst van medewerkers eenvoudige veranderingen door te geven in de leefsituatie. Of om een vakantiemelding die binnen de criteria van vier weken valt automatisch te melden in het dossier van de klant. Dit maakt het gemakkelijker voor de klant om zaken met ons te regelen, zonder langs te komen of te bellen.

Om meer te digitaliseren en dit ook zaakgericht te doen, haken we aan bij het project Zaakgericht werken. Binnen het zaakstelsel dat voor het zaakgericht werken wordt ontsloten, is het mogelijk processen te digitaliseren. We beginnen hierbij met het proces bijzondere bijstand.

### 3.1.3 Webformulieren

*Wat we willen:*

Wanneer klanten vragen hebben, willen we deze het liefst digitaal afhandelen. We willen hiervoor gebruik maken van webformulieren. De algemene afhandeling hiervan willen we laten doen door het Klanten Contact Centrum (KCC). Wanneer het KCC een vraag niet kan beantwoorden, kan deze worden doorgestuurd naar de medewerker die het dossier in behandeling heeft. We willen via één mailadres bereikbaar zijn voor onze klanten. De afhandeling van de mailberichten willen we ook laten plaatsvinden bij het KCC.

*Hoe dat nu is:*

Op dit moment zijn we per e-mail nog te divers bereikbaar, tot op medewerker niveau kunnen klanten ons rechtstreeks aanschrijven. Bij de GKB wordt al wel gebruik gemaakt van webformulieren.

*Wat we gaan doen:*

Op korte termijn gaan we de individuele e-mailadressen van medewerkers dichtzetten en ervoor zorgen dat we via één algemeen mailadres bereikbaar zijn. Verder zoeken we voor het (door)ontwikkelen en afhandelen van webformulieren de samenwerking met het project Zaakgericht werken en met het KCC. We streven ernaar begin 2016 via één mailadres bereikbaar te zijn. Daarna willen we in 2016 verder gaan met het ontwikkelen van webformulieren.

### 3.2 ONZE DIENSTVERLENING IS UNIFORM, MAAR WE BIEDEN PERSOONLIJK CONTACT ALS DAT GEWENST IS

Uniforme dienstverlening, gelijke antwoorden op gelijke vragen. Gelijke afhandeling van gelijke aanvragen. Wanneer de kaders voor uniforme dienstverlening duidelijk zijn en goed worden ingevuld, is er ruimte voor persoonlijk contact, voor wie dit nodig is. Uniformiteit en eenduidigheid zorgen voor objectieve, zakelijke en efficiënte dienstverlening.

Natuurlijk is geen mens gelijk. Dit maakt dat in sommige gevallen moet worden afgeweken van de standaard. We kijken daarom naar behoefte van de klant en naar wat hij aankan.

#### 3.2.1 Eenduidige informatie

##### *Wat we willen:*

Of een klant nu bij ons langs komt, de website bezoekt of ons belt, de informatie die hij krijgt moet altijd gelijk zijn. We willen dat aanvragen uniform worden behandeld. Daarbij willen we dat alle relevante klantcontacten worden vastgelegd. Zodat we in één oogopslag in beeld hebben waarover klanten ons bevragen en wat we hebben geantwoord. Verder willen we kunnen zien welke status aanvragen hebben, zodat we dit makkelijk aan de klant kunnen terugkoppelen. Alle kanalen die we voor onze communicatie gebruiken moeten dezelfde informatie bevatten.

##### *Hoe dat nu is:*

Binnen de frontoffice maken we voor het beantwoorden van vragen vooral gebruik van onze kennis die we door ervaring en opleiding hebben opgedaan. Voor dossierinhoudelijke beantwoording maken we gebruik van de systemen waarin onze klantdossiers staan. En hoewel we door onze kennis en ervaring goed in staat zijn vragen te beantwoorden, is dit niet uniform. Dat wil zeggen dat een klant niet altijd hetzelfde antwoord op zijn vraag krijgt en dat dit afhankelijk is van de ervaring en kennis van de medewerker.

Een gedeelte van onze telefonie wordt afgehandeld door het KCC, hier wordt gebruik gemaakt van een kennismanagement systeem. Dit kennismanagement systeem wordt inhoudelijk gevuld vanuit één dynamisch, brondocument dat altijd actueel is.

##### *Wat we gaan doen:*

Het kennismanagementsysteem dat we gaan gebruiken is hetzelfde als dat van het KCC. Dit kennismanagement systeem zal rechtstreeks worden aangesloten op de Zakensuite en vanuit deze suite kunnen de dossiers van de klanten eenvoudig worden geraadpleegd. We onderzoeken verder de mogelijkheden om de Zakensuite te laten aansluiten op onze dossiersystemen. Voor het vastleggen van klantcontacten sluiten we aan bij het deelproject 'Klantcontactregistratie' van het programma Zaakgericht werken. Dit deelproject loopt in 2015, de implementatie zal plaatsvinden in 2016. Het brondocument dat gebruikt wordt voor het vullen van het kennismanagement systeem zal ook voor de andere communicatie leidend worden. In 2016 zullen we in samenwerking met het Klanten Contact Centrum, met het SSC Communicatie en met het programma Zaakgericht werken een werkwijze opstellen om dit document als bron voor alle kanalen te gaan gebruiken.

#### 3.2.2 Alle telefonie via het Klanten Contact Centrum

##### *Wat we willen:*

We willen dat alle telefonie in de toekomst in eerste instantie door het Klanten Contact Centrum wordt

afgehandeld. Alleen de vragen die daar niet kunnen worden beantwoord, willen we nog zelf afhandelen. Deze specifieke vragen worden dan door de eigen dossierbehandelaar afgehandeld.

*Hoe dat nu is:*

De telefonie van Inkomen wordt nu al door het Klanten Contact Centrum afgehandeld. Budgetbeheer en Beschermingsbewind van de GKB zijn nu nog via aparte spreekuren bereikbaar. Daarnaast zijn binnen Inkomen een aantal medewerkers nog rechtstreeks bereikbaar.

*Wat we gaan doen:*

Om uniform te werken, gaan we onderzoeken wanneer het mogelijk is ook de telefonie van de GKB bij het gemeentelijk Klanten Contact Centrum aan te sluiten. We willen het onderzoek naar de GKB telefonie in een apart project oppakken in 2016.

### 3.2.3 Op afspraak

*Wat we willen:*

We willen op onze publiekslocaties klanten alleen nog op afspraak ontvangen. We hebben echter ook te maken met doelgroepen die direct terecht moeten kunnen. Die behoefte hebben aan een vertrouwd gezicht. Deze klanten willen we een vangnet bieden door middel van laagdrempelige toegang in de wijken.

*Hoe dat nu is:*

Klanten kunnen iedere werkdag vrij binnen te lopen tussen 9:00 en 13:00 uur. 's Middags werken we al alleen op afspraak.

*Wat we gaan doen:*

We willen meer samenwerking zoeken met de WIJ teams en wanneer nodig zorgen voor maatwerk binnen onze publiekslocatie. We willen daarbij goed kijken naar de verschillende doelgroepen en onze dienstverlening daar op aan passen. Waarbij we het onderscheid tussen zelfredzame en minder zelfredzame klanten in beeld houden. We willen naast de samenwerking met WIJ voor deze ontwikkeling themabijeenkomsten organiseren en de Cliëntenraad van Werk en Inkomen betrekken.

## 4 ONZE MEDEWERKERS ZIJN PROFESSIONALS MET OOG EN OOR VOOR DE KLANT

---

In dit hoofdstuk werken we het uitgangspunt 'onze medewerkers zijn professionals met oog en oor voor de klant' verder uit. We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

### 4.1 DE BEHOEFTE VAN ONZE KLANT STAAT CENTRAAL

*Wat we willen:*

Doordat we een aantal wetten uitvoeren, zijn klanten verplicht dienstverlening bij ons af te nemen. Dit gevoel van verplichting kunnen we niet wegnemen. We kunnen er wel voor zorgen dat de klant zich gehoord, gezien en daarmee welkom voelt. Ons uitgangspunt is digitale dienstverlening, maar we blijven ook via andere kanalen bereikbaar. Wij vinden namelijk dat koude digitalisering geen volledige vervanger kan zijn van warm, persoonlijk contact. We willen zoveel mogelijk maatwerk leveren, binnen de marges van de wet. Wanneer dit nodig is zorgen we, in samenwerking met de WIJ teams, voor een vertrouwd gezicht.

*Hoe dat nu is:*

Tot nu toe worden de dienstverlenende functies binnen Inkomensdienstverlening versnipperd uitgevoerd. Medewerkers worden bijvoorbeeld op rolatiebasis binnen de frontoffice ingezet. Hierbij is het soms merkbaar, in bijvoorbeeld de klantvriendelijkheid, dat medewerkers hiervoor geen bewuste keuze hebben gemaakt.

*Wat we gaan doen:*

Om medewerkers meer te faciliteren in hun dienstverlenende rol willen we ze hier meer bewust van maken. Dit ondersteunen we nu al door medewerkers te trainen, bijvoorbeeld in mediation. De komende twee jaar willen we hier nog meer aandacht aan besteden. Door thema's als hostmanship, klantvriendelijkheid, klantgerichtheid uit te diepen met onze medewerkers in workshops, trainingen of via themabijeenkomsten. Door klanten interactief te betrekken via in eerste instantie de Cliëntenraad. Ook verstevigen we de samenwerking met de WIJ-teams, om uitvoering te geven aan het vertrouwde gezicht, dichtbij huis.

### 4.2 ONZE BLIK IS EXTERN GERICHT

*Wat we willen:*

Een extern gerichte blik is onontbeerlijk voor goede dienstverlening. Door naar buiten te kijken, willen we leren wat we moeten verbeteren. We willen de blik van onze klanten gebruiken om onze dienstverlening te verbeteren.

*Hoe dat nu is:*

Tot nu toe zijn we vooral intern gericht geweest. We dachten vaak te weten wat goed is voor onze klanten. We sparden al wel met onze Cliëntenraad, maar nog te weinig over dienstverleningsthema's.

*Wat we gaan doen:*

In 2015 zijn we begonnen onze voelsprietten nog meer in te zetten. Door over dienstverlening aan te schuiven bij onze Cliëntenraad. Door themabijeenkomsten te organiseren. Over bijvoorbeeld de manier waarop we onze klanten aanschrijven. Wij vinden namelijk dat dit klantvriendelijker kan en vragen hierover adviezen bij onze klanten. Zodat we onze schrijfwijze kunnen aanpassen. Of in sommige gevallen er voor kunnen kiezen klanten te bellen of te bezoeken in plaats van te schrijven.

In 2016 zetten we dit voort en zullen we de prioriteit van de thema's met onze klanten afstemmen. Zodat we samen met hen én onze medewerkers bepalen via welke weg we de thema's vervolgens uitkristalliseren.

#### **4.3 WE ZEGGEN WAT WE DOEN EN DOEN WAT WE ZEGGEN, WE ZIJN TRANSPARANT**

*Wat we willen:*

We zeggen wat we doen en doen wat we zeggen. We zorgen ervoor dat onze klanten ons vertrouwen en op ons kunnen bouwen. We faciliteren de klant door duidelijk te zijn in wat we kunnen bieden. Hierdoor willen we een transparante, open relatie creëren met onze klanten.

*Hoe dat nu is:*

We geven zoveel mogelijk aan wat klanten van ons mogen verwachten. Door duidelijk te zijn in de termijnen en informatie zo helder en eenvoudig mogelijk aan te bieden. Wat we nog niet genoeg doen, is bijhouden wat we hebben afgesproken met onze klanten en door wie dit is gedaan.

*Wat we gaan doen:*

We gaan mee met het programma Zaakgericht werken, waar openheid en transparantie technisch gezien mogelijk wordt gemaakt. Dit programma is in 2015 gestart met een aantal concrete deelprojecten.

Onze medewerkers gaan we betrekken in het uitkristalliseren van thema's als openheid en transparantie in workshops of intervisie. Wat dit betekent, hoe we dit kunnen doen en vooral hoe we onze klanten hierbij kunnen betrekken.

## 5 ONZE KLANT DOET ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK, WAAR NODIG ZORGEN WIJ VOOR EEN GOEDE OVERDRACHT

---

In dit hoofdstuk een uitwerking van het uitgangspunt 'Onze klant doet zijn verhaal op één plek, waar nodig zorgen wij voor een goede overdracht'. We geven eerst per onderwerp aan wat we willen. Daarna vertellen we hoe het nu is. Tot slot geven we aan wat we gaan doen om de gewenste situatie te bereiken.

### 5.1 WE GEVEN DE KLANT DE MOGELIJKHEID ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK TE DOEN

#### *Wat we willen:*

Wanneer een klant bij ons binnenkomt, moet hij zijn verhaal maar één keer hoeven doen. Vanuit de medewerker die hem ontvangt, willen we dat hij dan verder wordt geholpen. We willen dit doen door uit te vragen waar de klant voor komt en vast te kijken waar mogelijkheden voor hem liggen. Zijn hier regelingen bij die niet binnen onze specialisatie zitten, willen we de klant warm overdragen naar de juiste afdeling, zodat een klant niet opnieuw zijn verhaal hoeft te doen. We kijken daarbij naar de klant en naar wat hij nodig heeft. Het maakt daarbij niet uit via welk communicatiekanaal of op welke locatie hij ons heeft benaderd. De zelfredzaamheid van de klant is belangrijk voor de mate waarin we hem begeleiden binnen onze dienstverlening.

#### *Hoe dat nu is:*

De frontofficefuncties binnen onze directie werken tot nu toe onvoldoende samen. Dit maakt dat klanten nog te vaak het 'kastje naar muur' effect ervaren.

Binnen het Sociaal Domein zijn verschillende regelingen waar klanten (met name in minima posities) voor in aanmerking komen. En er zijn ook regelingen voor mantelzorgers, voor ouderen of juist voor alleenstaande ouders. We zijn nu nog te weinig op de hoogte van waar onze klanten recht op hebben. Binnen onze systemen is uitwisselbaarheid van gegevens nog niet mogelijk, waardoor we nog niet specifiek naar de individuele mogelijkheden van onze klanten buiten ons eigen aandachtsgebied kunnen kijken.

#### *Wat we gaan doen:*

We zijn gestart met een verbetertraject door naar de mogelijkheden van het raadplegen van gegevens binnen de verschillende systemen te kijken. Met name de privacygevoelige aspecten moeten daarin goed worden uitgezocht. Het gaat tenslotte wel over persoonsgegevens, we moeten hier zorgvuldig mee omgaan.

Dit onderzoek verwachten we begin 2016 te hebben afgerond. We kennen dan de technische mogelijkheden. De menselijke en organisatorische mogelijkheden moeten worden onderzocht. Een andere manier van werken en denken, de klant echt centraal stellen, zonder de kaders uit het oog te verliezen. Dit vergt de nodige innovaties op menselijk, technisch en organisatorisch gebied. Hierin zoeken we nadrukkelijk de verbinding binnen het Sociaal Domein en dan in het bijzonder de samenwerking met het programma WIJ, om het organiseren van dienstverlening dichtbij huis en het vertrouwde gezicht mogelijk te maken.

Voor wat betreft meer samenwerking tussen Inkomen en GKB willen we het beantwoorden van de meest gestelde vragen door beide afdelingen en over en weer laten doen. Daarnaast willen we onze

medewerkers scholen in de regelingen die binnen het Sociaal Domein worden uitgevoerd. We werken daarbij niet toe naar generalisten, we blijven uitgaan van specialistische medewerkers met een aantal generalistische taken. Dit traject heeft raakvlakken met het programma Zaakgericht werken. Hierin zullen in 2016 concrete stappen worden gezet.

## 5.2 WE WETEN WIE ONZE KLANT IS EN WAT HIJ VAN ONS NODIG HEEFT

### *Wat we willen:*

Door naar onze klant te luisteren, willen we weten wie hij is en wat hij van ons nodig heeft. We willen in beeld krijgen waarover de klant ons bevraagt en wat hij bij ons komt aanvragen. We willen voorkomen dat de vraag van vandaag morgen opnieuw moet worden gesteld.

### *Hoe dat nu is:*

Voor een gedeelte hebben we al inzichtelijk waarvoor onze klant ons nodig heeft, maar dit kan beter. De doelgroepen binnen ons klantbestand zijn zo divers. De 'soosklant' van vroeger bestaat niet meer. We hebben nog onvoldoende zicht op wie onze klant dan wel precies is en wat hij nodig heeft.

### *Wat we gaan doen:*

Zoals eerder aangegeven willen we meer gaan registreren waarom de klant ons bezoekt. Zodat we hier op in kunnen spelen. Daarnaast willen we via themabijeenkomsten onze klanten beter leren kennen. Zodat we beter kunnen inspelen op hun behoeftes. We willen onze medewerkers en klanten met elkaar verbinden door ze actief met elkaar na te laten denken over dienstverleningsvraagstukken.

## 5.3 WE VRAGEN NIET MEER OP DAN NODIG IS EN VERTROUWEN ONZE KLANT

Eén van de onderwerpen binnen het Coalitieakkoord van gemeente Groningen is vertrouwen. Het niet meer opvragen dan nodig is en erop vertrouwen dat wat de klant beweert waar is, is hierin een belangrijke stap.

### 5.3.1 Bewijslast verminderen

#### *Wat we willen:*

Wanneer klanten iets bij ons aanvragen willen we erop vertrouwen dat hij zijn gegevens naar eer en geweten invult. De klant hoeft dit niet meer te bewijzen, maar moet dit wel kunnen bewijzen. We willen bij aanvragen de bij ons bekende gegevens alvast automatisch invullen. We vragen onze klanten dan om dit te controleren, zodat we zeker weten dat we over de juiste informatie beschikken. Andersom willen we steekproefsgewijs controleren of onze klanten ons van de correcte gegevens hebben voorzien.

#### *Hoe dat nu is:*

Omdat we met gemeenschapsgeld werken en de uitvoering van diverse wetgeving voor onze rekening nemen, vragen we tot op heden veel uit. We vragen onze klanten alles wat ze invullen te bewijzen. Dit zorgt voor veel werk, voor zowel klant, als organisatie. Klanten moeten veel papierwerk inleveren, dat bij ons weer gekopieerd en gearchiveerd moet worden.

#### *Wat we gaan doen:*

Doordat we veel meer digitaal verwerken, weten we meer van onze klanten dan vroeger. In samenwerking met het programma Zaakgericht werken willen we de bewijslast gaan verminderen. Door



goed in kaart te brengen wat we echt moeten weten om een aanvraag af te kunnen handelen. We gaan daarbij kritisch kijken naar welke stukken noodzakelijk zijn voor klanten om aan te leveren.

#### 5.4 WE STAAN NAAST ONZE KLANT EN BIEDEN WAAR NODIG EEN VERTROUWD GEZICHT

##### *Wat we willen:*

Een groot gedeelte van onze dienstverlening heeft te maken met de financiële situatie van onze klanten. Waarbij we niet zelden slecht nieuws gesprekken voeren en te maken hebben met schuldenproblematiek. Daarnaast komt het regelmatig voor dat we boetes moeten opleggen of geld moeten terugvorderen. Dit komt vaak hard aan bij klanten. Wanneer dit speelt, willen we dat onze klanten zich kunnen wenden tot een vertrouwd gezicht. Die ervoor kan zorgen dat de klant opgevangen wordt of geholpen wordt bij het begrijpen van wat er gebeurt.

We willen ook in hun eigen leefomgeving dichtbij onze klant staan. En al is dat niet altijd rechtstreeks en letterlijk naast onze klant, we willen ervoor zorgen dat warme overdracht tussen wijken en inkomensdienstverlening zo gefaciliteerd is dat dit vanzelfsprekend is.

##### *Hoe dat nu is:*

Met de (op)komst van de WIJ-teams is er voor klanten in de wijken een laagdrempelige ingang van zorg en welzijn gecreëerd. Op basis van signalen over en van de klant wordt hulp geboden dichtbij huis. Inkomensdienstverlening speelt al een rol binnen een aantal van deze WIJ-teams. Toch kan deze samenwerking beter.

##### *Wat we gaan doen:*

Het 'vertrouwde gezicht' zoeken we door meer samen te werken met de WIJ-teams en de vrijwilligers die in de wijken werkzaam zijn. Zodat we klanten warm en vriendelijk kunnen verwijzen. Daarnaast zijn we druk doende de expertise binnen deze teams te vergroten. Door enerzijds scholing aan te bieden om de kennis over schuldhulpverlening en andere financiële onderwerpen te vergroten bij de WIJ-medewerkers. En anderzijds door (gedeeltelijke) inzet van inkomens- en schuldhulpmedewerkers in de wijken zelf. Het programma WIJ is nog volop in ontwikkeling. We zoeken hierin de komende jaren nadrukkelijk de verbinding. De samenwerking met de WIJ teams beweegt mee in het tempo waarin de ontwikkeling in het wijkgericht werken plaatsvindt.

## 6 HET WEVEN VAN HET WEB

'Een vertrouwd gezicht' is met het opschrijven van deze visie nog niet klaar. Eerder nog is dit een startpunt voor een aantal veranderingen en het vervolg van al ingezette acties en verbeteringen. We zijn er met het uitwerken van de uitgangspunten nog niet. Dit hoofdstuk laat van alle uitgangspunten een globaal overzicht zien van wat, op welke manier, met wie en wanneer. Waarbij het aloude spreekwoord 'al doende leert men' van toepassing is. We kiezen binnen Inkomensdienstverlening voor een pragmatische, werkenderwijs aanpak waarin we graag willen leren van wat we doen en van de mensen met wie we dit doen. Daarnaast haken we aan bij of schurken aan tegen al bestaande initiatieven. Het web waarin we onze klanten samen centraal willen stellen, weven we tenslotte niet alleen.

Voor wat betreft de financiële component zullen waar van toepassing projectplannen met business cases worden gemaakt. Dit zal per onderdeel dan duidelijk maken wat de kosten en baten zijn. Eventuele kosten worden gefinancierd uit de begroting directie inkomensdienstverlening.

Onze insteek met betrekking tot de HRM component is dat we dit gedachtengoed zoveel mogelijk willen uitvoeren met de mensen die al binnen onze directie werkzaam zijn. Op dit moment zijn we niet voornemens op basis van deze visie een personele reorganisatie op te zetten. Om draagvlak te creëren zullen alle medewerkers op diverse manieren bij alle onderdelen nauw worden betrokken. De medewerkers worden in het overzicht dan ook niet apart benoemd.

### 6.1 ONZE DIENSTVERLENING IS VOOR IEDEREEN TOEGANKELIJK

Uitgangspunt	Wat	Vorm	Betrokken	Wanneer
Digitale dienstverlening	Doorontwikkeling MijnGKB	Project	Zaakgericht werken Informatie-management Communicatie Cliëntenraad/klanten	2015-2018, continue ontwikkeling
	Verder digitaliseren via Snelbalie en/of Zakensuite.			
	Webformulieren GKB door ontwikkelen.	Project	KCC Communicatie Informatie-management Zaakgericht werken	2015-2016, afhankelijk van mogelijkheden en tempo gemeentelijk KCC
	Mail via één mailbox.			
Uniform, met ruimte voor maatwerk	Uitrol kennismanagement systeem binnen Inkomen en GKB	Project	KCC Informatie-management Communicatie	Inkomen uitrol eind 2015, GKB uitrol 2016
	Klanten contactregistratie	(deel)project	KCC Informatie-management Zaakgericht werken Communicatie	Projectvoorstel eind 2015 Inkomen pilot eind 2015, Inkomen en GKB uitrol 2016
	Werkwijze hanteren	Instructie	KCC	Eind 2015

	brondocument voor alle informatiekanalen.		Publieke dienstverlening Informatie-management Communicatie	
	Aansluiten GKB telefonie.	Project	KCC Publieke dienstverlening Informatie-management Communicatie	Projectvoorstel eind 2015 Eerste half jaar 2016
	Vrije inloop op publiekslocatie beperken.	Project	Publieke dienstverlening Informatie-management Programma WIJ Communicatie Cliëntenraad/klanten	Meer werken op afspraak eind 2015. Doorontwikkeling en verfijning 2016.
	Meer werken op afspraak. Een vertrouwd gezicht waar nodig.	Project		
	Laagdrempelige toegang in de wijken.	Samenwerking/ Themabijeenkomsten		

## 6.2 ONZE MEDEWERKERS ZIJN PROFESSIONALS MET OOG EN OOR VOOR DE KLANT

<b>Uitgangspunt</b>	<b>Wat</b>	<b>Vorm</b>	<b>Betrokken</b>	<b>Wanneer</b>
De behoefte van onze klant staat centraal.	Programma bewustwording dienstverlening bij medewerkers. Programma dat er voor moet zorgen dat klanten die dit nodig hebben zich tot een vertrouwd gezicht kunnen wenden. Samenwerking binnen Sociaal Domein, in bijzonder met WIJ, verstevigen	Project Workshops Themabijeenkomsten	HRM Opleidingen Communicatie Cliëntenraad/ klanten Programma WIJ	2015-2018
Onze blik is extern gericht	Dienstverleningsthema's bespreken met klanten	Themabijeenkomsten	Communicatie Cliëntenraad/ klanten	2015-2018
We zijn transparant	Zaakgericht werken	(deel)projecten	KCC Informatie-management Zaakgericht werken Communicatie	2015-2016

	Openheid en transparantie bij medewerkers.	Themabijeenkomsten Workshops	HRM Opleidingen Communicatie Cliëntenraad	2015-2018
--	--	---------------------------------	---	-----------

### 6.3 ONZE KLANT DOET ZIJN VERHAAL OP ÉÉN PLEK, WAAR NODIG ZORGEN WIJ VOOR EEN GOEDE OVERDRACHT

Uitgangspunt	Wat	Vorm	Betrokken	Wanneer
Verhaal op één plek	Eén keer uitvragen, vasthouden en warm overdragen.	Samenwerking	Partners Sociaal Domein Communicatie Informatie-management	2015-2017
	Inzicht in klantgegevens in afdelings-overschrijdende systemen	Technisch project		
	De meest gestelde vragen generalistisch oppakken, afdeling overstijgend.	Project	Zaakgericht werken KCC Informatie-management	Projectvoorstel eind 2015 Project 2016
Weten wie de klant is	Analyse gestelde vragen en informatie daarop aanpassen. Door analyse en doorvragen klantwensen beter in beeld.	Project Thema-bijeenkomsten	KCC Informatie-management Cliëntenraad/ klante Communicatie Programma WIJ	2015-2018
We vragen niet meer op dan nodig is.	Meer gebruik maken van beschikbare gegevens, minder uitvragen. Bewust zijn van het belang van de klant bij aanvragen en meldingen.	Project	Publieke dienstverlening Informatie-management Juridische Zaken Rechtshandhaving Backoffice Zaakgericht werken	Projectvoorstel 2015 Project 2016
We staan naast onze klant en bieden waar nodig een vertrouwd gezicht.	Laagdrempelig en vlakbij huis. Meer samenwerking met WIJ teams.	Samenwerking	Cliëntenraad/ klanten Communicatie Programma WIJ	2016-2017
	Meer bewustwording van gevolgen dienstverlening en meer warme verwijzing naar hulpverlening dicht bij de klant. Zorgen voor een vertrouwd gezicht, voor wie dit nodig heeft.	Themabijeenkomsten Samenwerking		